



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



ดำเนินการโดย
วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน ๒๕๖๓

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลดังนี้

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน (ร้อยละ 56.25)
รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน (ร้อยละ 43.75) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 134 คน
(ร้อยละ 33.50) รองลงมาอายุ 20 ถึง 45 ปีจำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ
ประถมศึกษา จำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.75) รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 175 คน (ร้อยละ 43.75)
รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ อาชีพส่วนตัว จำนวน 127 คน (ร้อยละ 31.75) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล
ข่าวสารจาก อบต. ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก อบต. จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.00) รองลงมา
รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต. การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 117 คน (ร้อยละ
29.25)

2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด นครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้าน สาธารณสุข ($\bar{x} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา งานด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 งานด้านกฎหมาย ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95 และงานบริหารทั่วไป สำนักปลัด ($\bar{x} = 4.74$) คิด เป็นร้อยละ 94.80 เมื่อจำแนกแต่ละงาน เป็นดังนี้

2.1 งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้าน ช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.73$) คิด เป็นร้อยละ 94.60

2.2 งานด้านกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40

2.3 งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ($\bar{x} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็น ร้อยละ 95 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

2.4 งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{x} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็น ร้อยละ 95.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลาง ข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าประชาชนในเขตส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้

คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้าน
สาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อย
ละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านกฎหมาย อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ใน
ระดับ 10 และงานบริหารทั่วไป สำนักปลัด อยู่ในระดับร้อยละ 94.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานด้านบริหารทั่วไปสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระ
เกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ควรจัดหาควรวัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและ
ทันสมัยให้มากยิ่งขึ้น
2. งานด้านกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัด
นครราชสีมา ควรจัดสถานที่ให้บริการที่ประชาชนสามารถติดต่อได้สะดวกยิ่งขึ้น
3. งานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัด
นครราชสีมา ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ
ที่นั่งพักคอย เป็นต้น
4. งานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด
นครราชสีมา ควรจัดให้การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบให้มากยิ่งขึ้น