



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ  
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
<https://rdi.rju.ac.th>

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงปรือ อำเภเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ อำเภเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ ประกอบด้วย งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และงานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 365 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

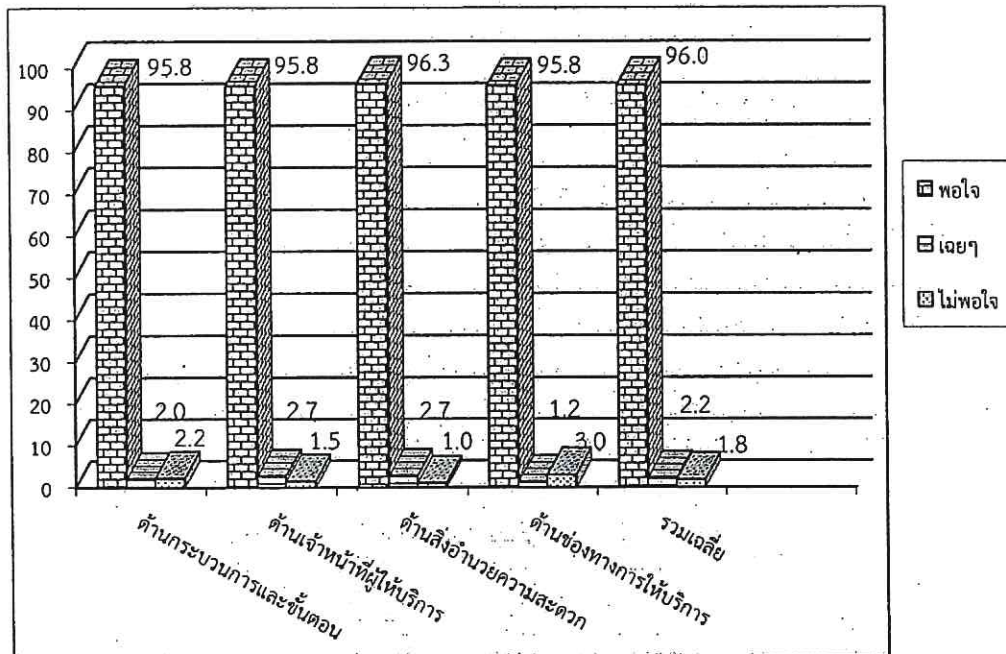
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 23-24 กรกฎาคม 2565 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ โดยวิเคราะห์ในภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ ได้แก่ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และงานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.0 และเพศชาย ร้อยละ 40.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 50.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 20.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 62.8 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 49.7 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 32.8

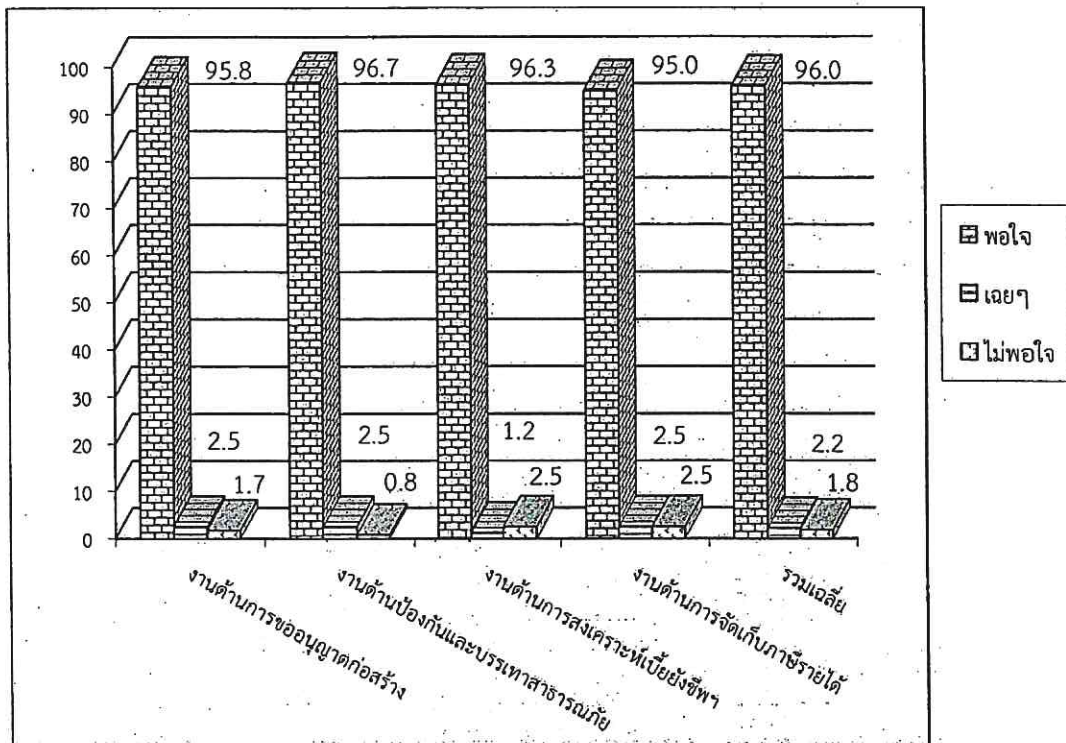
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บึงปรือ อำเภเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ อำเภเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บึงปรือ อำเภเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

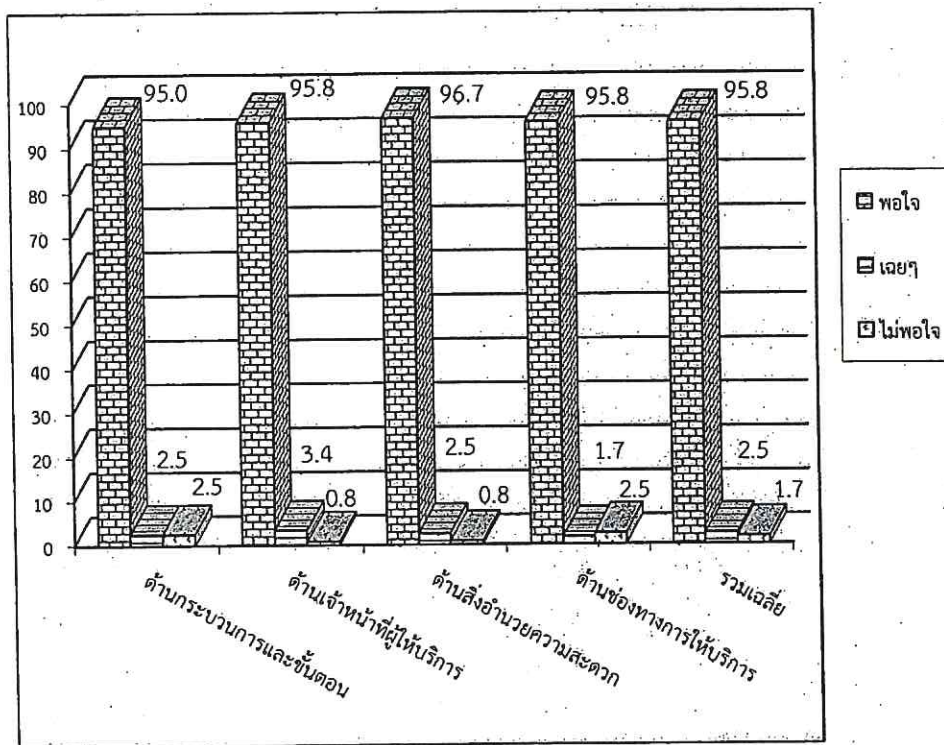


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงปรือ อำเภอนาทม จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ อำเภอนาทวี จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

1. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

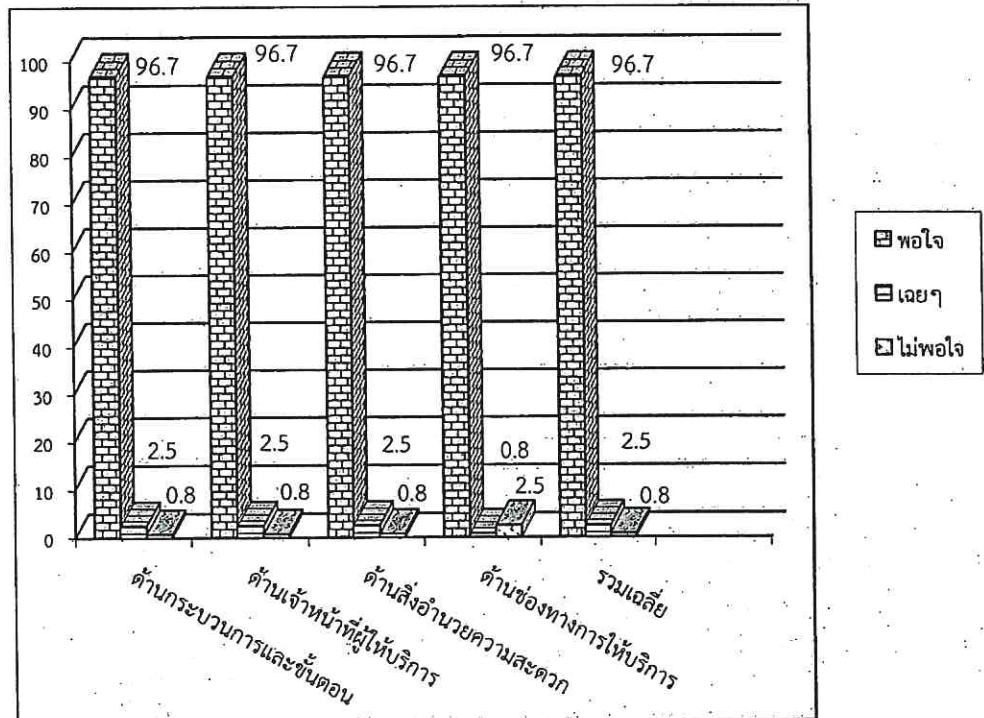
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

## 2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

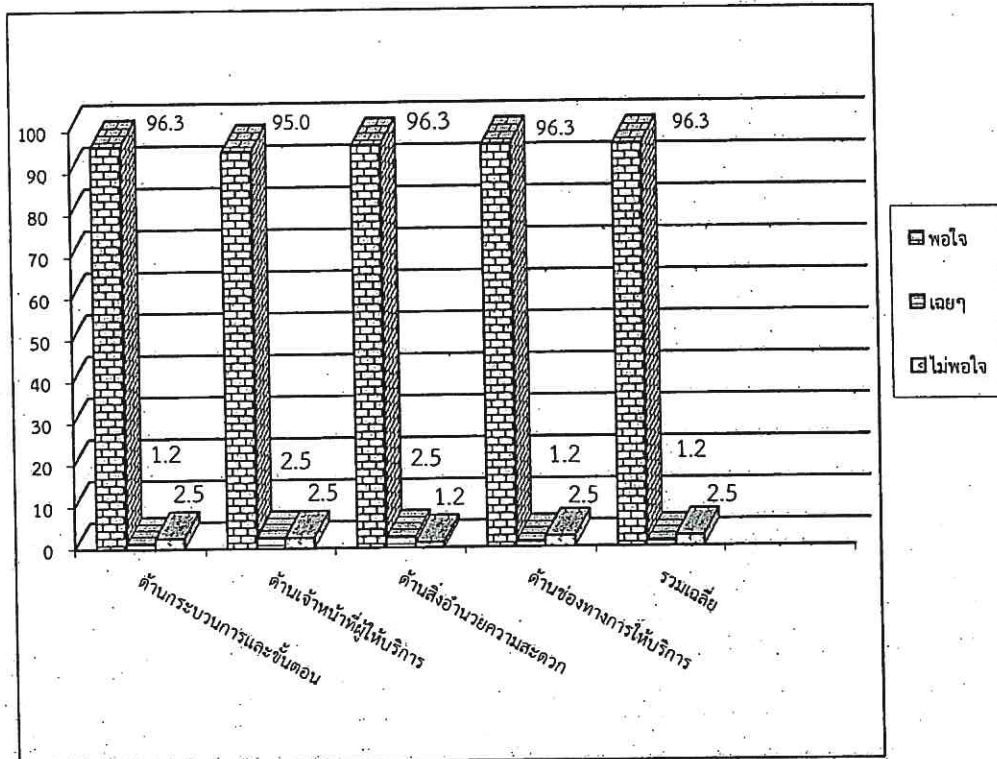
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

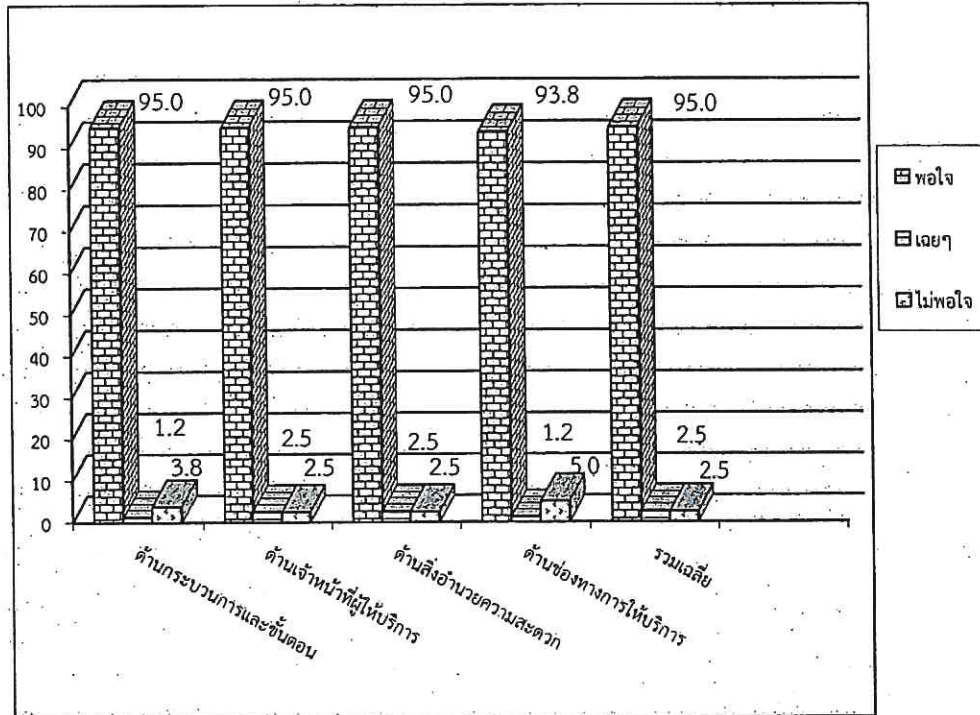
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

#### 4. งานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ งานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ งานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้



### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ อำเภเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ ดังนี้

1. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ควรประชาสัมพันธ์เรื่องการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้กับชาวบ้านได้รู้มากยิ่งขึ้น
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรปรับปรุงขยายขอบถนน ให้มีช่องทางเดินรถจักรยานยนต์ เนื่องจากถนนแคบและมีรถบรรทุกวิ่งอยู่บ่อย ๆ ติดตั้งไฟส่องสว่างเพิ่มขึ้น แก้ไขปรับปรุงระบบน้ำประปาให้สะอาดและเพียงพอ
3. งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ควรอำนวยความสะดวกในการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยการจ่ายเบี้ยยังชีพถึงบ้าน
4. งานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้ ควรให้ความรู้และคำแนะนำในด้านการจ่ายภาษีประเภทต่าง ๆ ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ อำเภเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ ..... วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่งผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย/ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- |                          |                                                                                          |                                                    |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1. เพศ                   | 1 <input type="checkbox"/> ชาย                                                           | 2 <input type="checkbox"/> หญิง                    |
| 2. อายุ                  | 1 <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี                                                 | 2 <input type="checkbox"/> 18-30 ปี                |
|                          | 3 <input type="checkbox"/> 31-45 ปี                                                      | 4 <input type="checkbox"/> 46-60 ปี                |
|                          |                                                                                          | 5 <input type="checkbox"/> 61ปีขึ้นไป              |
| 3. ระดับการศึกษา         | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน                                       | 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา             |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา                                                   | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
|                          | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี                                                    | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี       |
| 4. อาชีพ                 | 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ                                        | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ                                   | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ      |
|                          | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา                                            | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป          |
|                          | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                                       | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง          |
|                          | 9. <input type="checkbox"/> ว่างาน                                                       | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....     |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง                                   |                                                    |
|                          | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                             |                                                    |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ |                                                    |
|                          | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้                                  |                                                    |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ ☹	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>4. ด้านช่องทางบริการ</b>					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- 5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....
- 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล

