



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
มะเกลือเก่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



จัดทำโดย มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล คณะบริหารธุรกิจ

สิงหาคม 2567

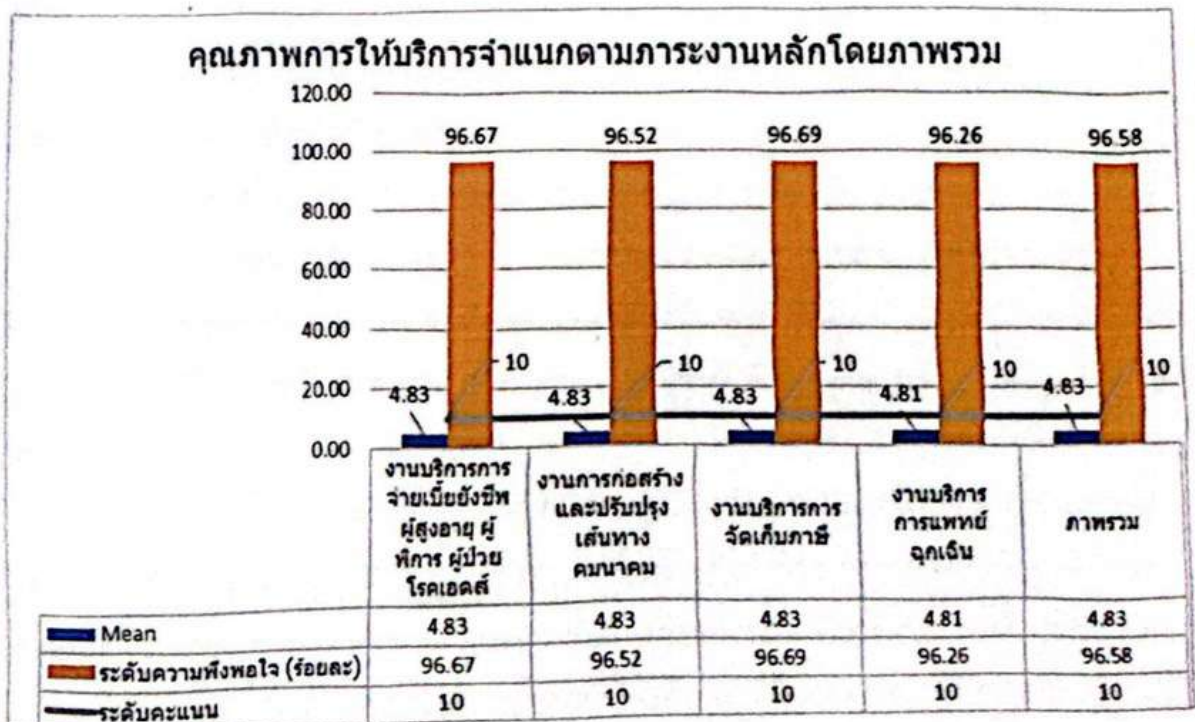


4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่าในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่าในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่าจำแนกตามภาระงานหลัก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.58 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาจำแนกตามภาระงานหลัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 96.69 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจงานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ร้อยละ 96.67 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินร้อยละ 96.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 14



ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า จำแนกตามภาระงานหลัก และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า จำแนกตามภาระงานหลัก และภาพรวม	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์	4.83	0.228	96.67	10
2. งานการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคม	4.83	0.300	96.52	10
3. งานบริการการจัดเก็บภาษี	4.83	0.233	96.69	10
4. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	4.81	0.272	96.26	10
ภาพรวม	4.83	0.176	96.58	10

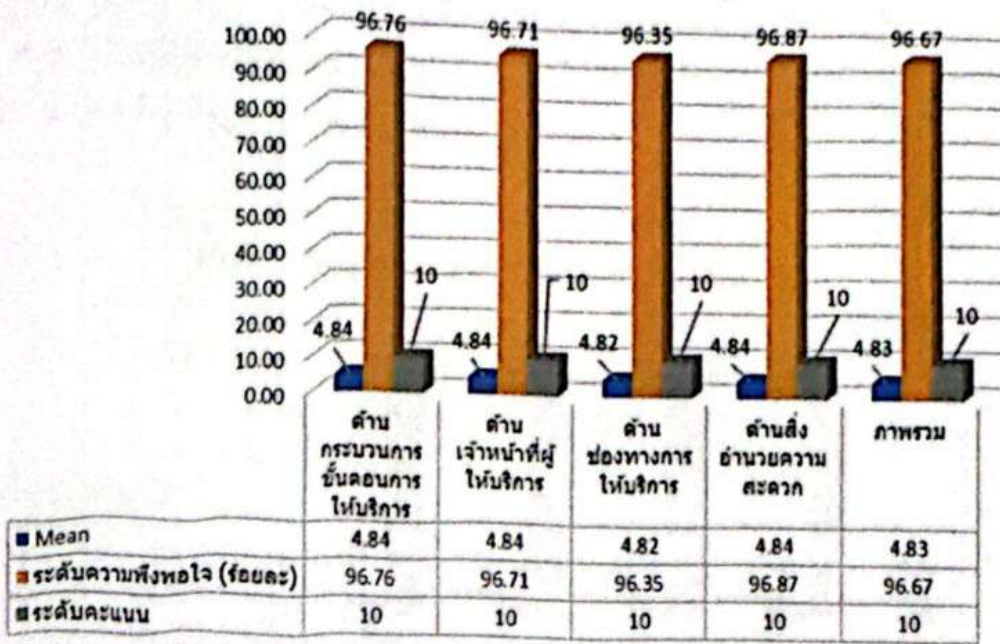
เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่าเป็นรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก ดังนี้

1. งานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า ในงานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.67 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.87 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจงานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.76 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจงานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ในด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.35 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 15

งานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์



ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า ในงานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

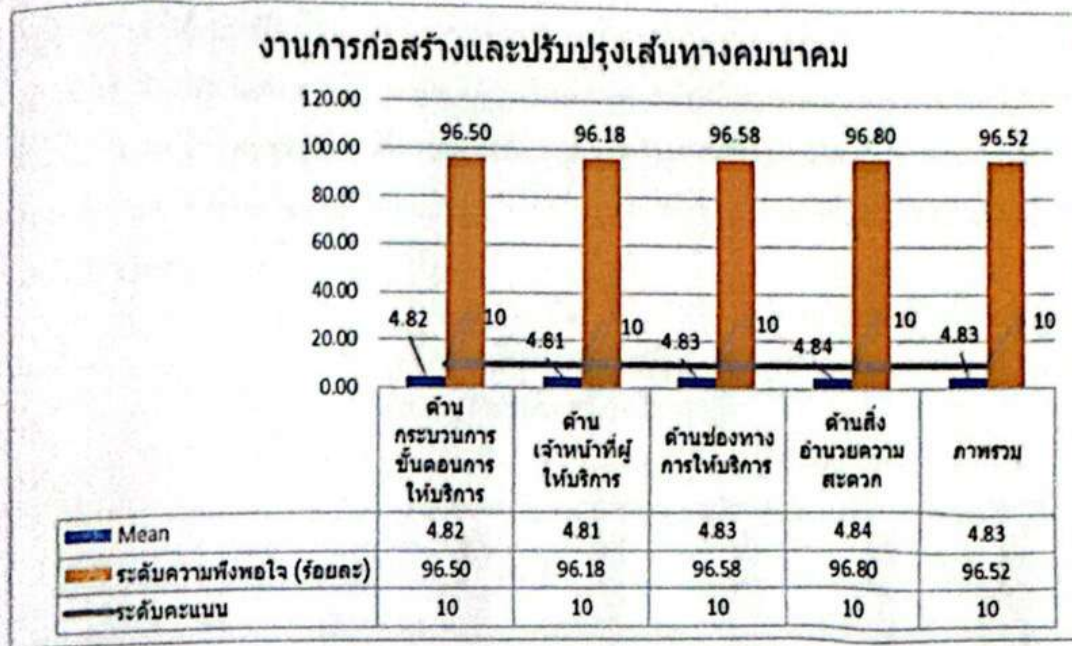
คุณภาพการให้บริการงานบริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านภาระงานการขึ้นตอนการให้บริการ	4.84	0.226	96.76	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.283	96.71	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.235	96.35	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.205	96.87	10
ภาพรวม	4.83	0.158	96.67	10

2. งานการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่าในงานการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 96.52 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ใน

ระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจงานการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมในด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.58 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจงานการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.18 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 16



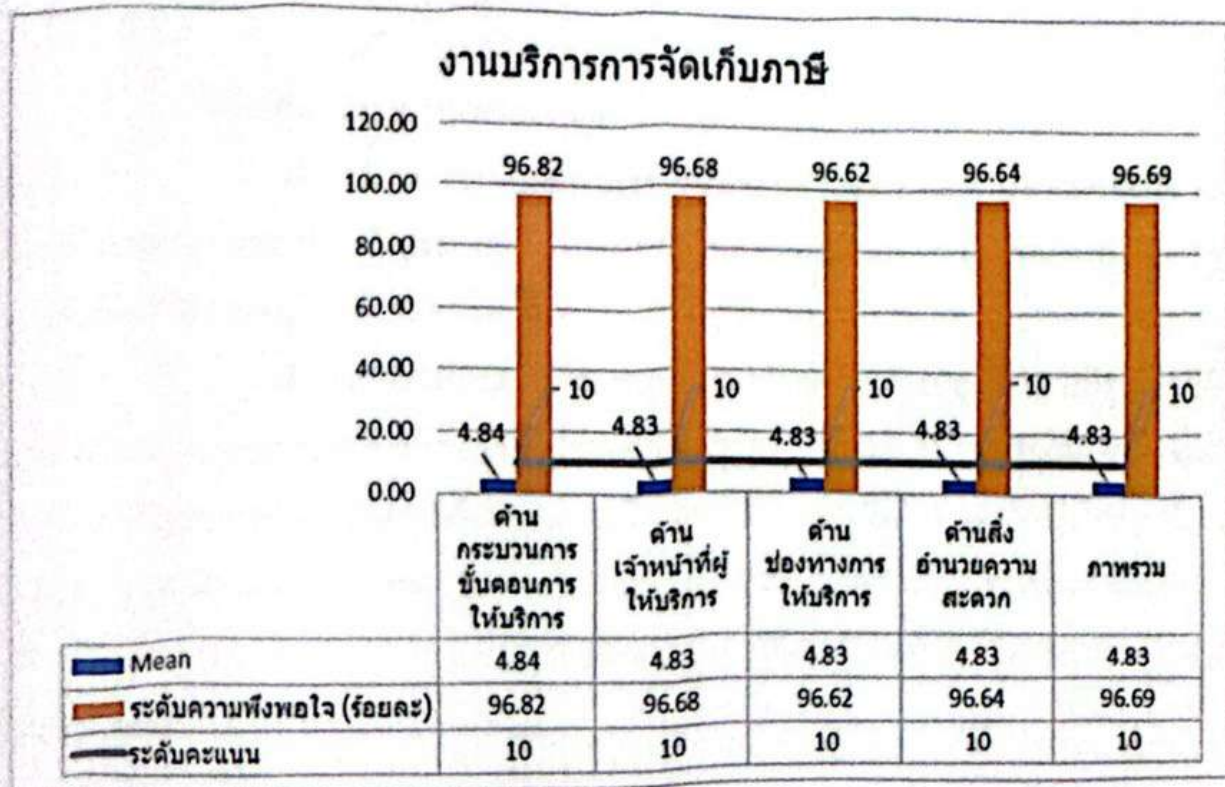
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า ในงานการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคม จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการงานการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคม	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.267	96.50	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.270	96.18	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.230	96.58	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.206	96.80	10
ภาพรวม	4.83	0.154	96.52	10

3. งานบริการการจัดเก็บภาษี

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่าในงานบริการการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 96.69 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการการจัดเก็บภาษีในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.82 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจงานบริการการจัดเก็บภาษี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.68 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจงานบริการการจัดเก็บภาษีในด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.62 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 17



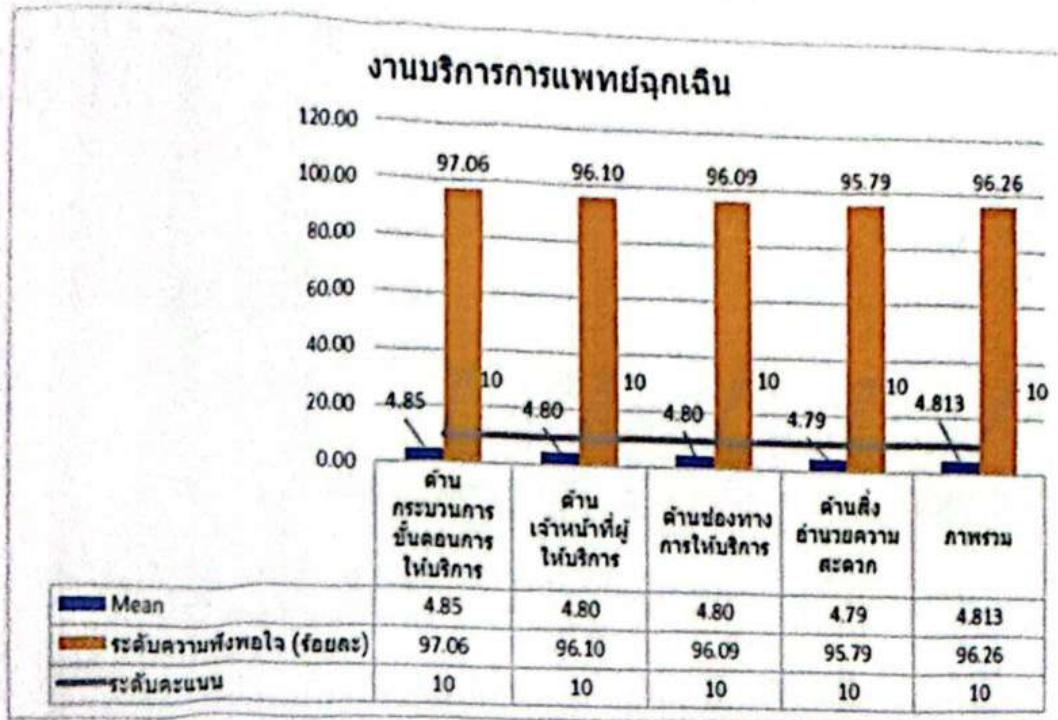
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า ในงานบริการการจัดเก็บภาษี จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานบริการการจัดเก็บภาษี	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.221	96.82	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.262	96.68	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.211	96.62	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.228	96.64	10
ภาพรวม	4.83	0.147	96.69	10

4. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่าในงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 96.26 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.06 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.10 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.79 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 18



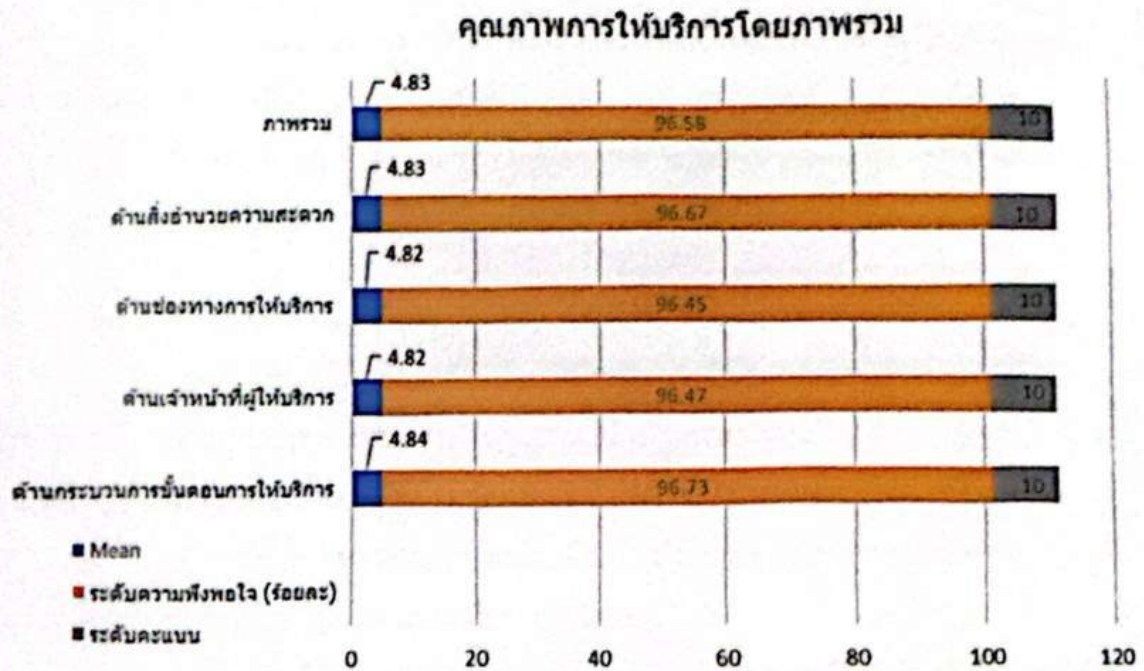
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า ในงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.228	97.06	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.300	96.10	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.233	96.09	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.272	95.79	10
ภาพรวม	4.81	0.176	96.26	10

4.5 การประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 96.58 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.73 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมา มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.67 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วน มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.45 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 19



ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.241	96.73	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.285	96.47	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.228	96.45	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.218	96.67	10
ภาพรวม	4.83	0.155	96.58	10