



องค์การบริหารส่วนตำบลรางจระเข้  
อำเภอเสนา  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประเมินผลความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565





### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจระเข้ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ นครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจระเข้ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ นครศรีอยุธยา ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจระเข้ จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการศึกษา งานด้านการพัฒนาชุมชนและการบริการ และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการอยู่ในคะแนนระดับ 10 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านการพัฒนาชุมชนและการบริการ รองลงมาคืองานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และต่ำสุดคืองานด้านการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สูงสุด คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและด้านคุณภาพของการบริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และต่ำสุดคือด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ตามลำดับ ดังรายละเอียดสรุปผลการสำรวจดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานด้านการให้บริการ (n=335)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.86	0.73	97.20	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา	4.85	0.71	97.00	มากที่สุด
3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและการบริการ	4.83	0.70	96.60	มากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.88	0.69	97.60	มากที่สุด
รวม	4.86	0.71	97.20	มากที่สุด



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=335)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	4.87	0.70	97.40	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.87	0.70	97.40	มากที่สุด
3. ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ	4.83	0.72	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.72	96.80	มากที่สุด
รวม	4.86	0.71	97.20	มากที่สุด

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากคะแนนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน พบว่า งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจระเข้ ควรมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการจำนวนมาก งานด้านการศึกษา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจระเข้ ควรมีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ งานด้านการพัฒนาชุมชนและการบริการ ในด้านความคุ้มค่าของภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจระเข้ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการจำนวนมาก และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในด้านความคุ้มค่าของภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจระเข้ ควรมีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อดิศักดิ์ เอ็มอักษร)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลรางจระเข้ อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี  
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส  
☐ หย่า / หม้าย
4. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น  
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.  
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ พนักงานบริษัท  
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ .....
6. รายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท  
☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท  
☐ มากกว่า 20,000 บาท



7. ท่านเคยเข้าไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

☐ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี

☐ 5 - 10 ครั้งต่อปี

☐ มากกว่า 10 ครั้งต่อปี

8. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนานเท่าใด

☐ น้อยกว่า 30 นาที

☐ 30-60 นาที

☐ 2-3 ชั่วโมง

☐ 3-4 ชั่วโมง

☐ มากกว่า 4 ชั่วโมง

9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

☐ หนังสือพิมพ์

☐ เสียงตามสาย

☐ ป้ายคัทเอ้าท์

☐ แผ่นพับใบปลิว

☐ ผู้นำชุมชน

☐ รถแห่ประชาสัมพันธ์

☐ ป้ายอักษรไฟวิ่ง

☐ Line

☐ Facebook

☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2) ด้านการศึกษา

3) ด้านการพัฒนาชุมชนและการบริการ

4) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
<b>1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>					
<b>ความพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ</b>	5	4	3	2	1
1.1 มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาใช้ในการสร้างผลสัมฤทธิ์ของงาน					
1.2 มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนางานในหน้าที่ที่ชัดเจน					
1.3 มีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนางานที่ชัดเจน					
1.4 มีการกำหนดประเด็นการติดตามประเมินผลภาระกิจที่ชัดเจน					
1.5 มีการทำงานตามภาระกิจและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน					
<b>ความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ</b>	5	4	3	2	1
1.6 มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่วางไว้					
1.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
1.8 มีการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อเน้นให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น					
1.9 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในชุมชนที่ทันต่อเหตุการณ์					
<b>ความพึงพอใจในความคุ้มค่าของภารกิจ</b>	5	4	3	2	1
1.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานด้านนี้เป็นอย่างดี					
1.11 มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า					
1.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.14 มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง					
1.15 มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่					
<b>ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	5	4	3	2	1
1.16 จัดบรรยากาศการบริการที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
1.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
1.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
1.20 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา</b>					
<b>ความพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.1 มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาใช้ในการสร้างผลสัมฤทธิ์ของงาน					
2.2 มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนางานในหน้าที่ที่ชัดเจน					
2.3 มีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนางานที่ชัดเจน					
2.4 มีการกำหนดประเด็นการติดตามประเมินผลภารกิจที่ชัดเจน					
2.5 มีการทำงานตามภารกิจและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน					
<b>ความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.6 มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่วางไว้					
2.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.8 มีการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อเน้นให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น					
2.9 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในชุมชนทันต่อเหตุการณ์					
<b>ความพึงพอใจในความคุ้มค่าของภารกิจ</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานด้านนี้เป็นอย่างดี					
2.11 มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า					
2.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้					
2.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
2.14 มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง					
2.15 มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่					
<b>ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.16 จัดบรรยากาศการบริการที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
2.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
2.20 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>3) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและการบริการ</b>					
<b>ความพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
3.1 มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาใช้ในการสร้างผลสัมฤทธิ์ของงาน					
3.2 มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนางานในหน้าที่ที่ชัดเจน					
3.3 มีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนางานที่ชัดเจน					
3.4 มีการกำหนดประเด็นการติดตามประเมินผลภารกิจที่ชัดเจน					
3.5 มีการทำงานตามภารกิจและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน					
<b>ความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
3.6 มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่วางไว้					
3.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
3.8 มีการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อเน้นให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น					
3.9 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในชุมชนทันต่อเหตุการณ์					



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจในความคุ้มค่าของภารกิจ	5	4	3	2	1
3.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานด้านนี้เป็นอย่างดี					
3.11 มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า					
3.12 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.14 มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง					
3.15 มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่					
ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
3.16 จัดบรรยากาศการบริการที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
3.17 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
3.18 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.19 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
3.20 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
4) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
ความพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	5	4	3	2	1
4.1 มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาใช้ในการสร้างผลสัมฤทธิ์ของงาน					
4.2 มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนางานในหน้าที่ที่ชัดเจน					
4.3 มีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาหน้าที่ที่ชัดเจน					
4.4 มีการกำหนดประเด็นการติดตามประเมินผลภารกิจที่ชัดเจน					



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ	5	4	3	2	1
4.5 มีการทำงานตามภารกิจและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน					
4.6 มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่วางไว้					
4.7 มีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงาน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
4.8 มีการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อเน้นให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น					
4.9 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในชุมชนทันต่อเหตุการณ์					
4.10 ได้รับความสะดวกต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ (ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี)					
4.11 ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนด (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน)					
ความพึงพอใจในความคุ้มค่าของภารกิจ	5	4	3	2	1
4.12 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในงานด้านนี้เป็นอย่างดี					
4.13 มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า					
4.14 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.15 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4.16 มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง					
4.17 มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่					
ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
4.18 จัดบรรยากาศการบริการที่เหมาะสม กว้างขวาง และสะดวกในการติดต่อ					
4.19 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
4.20 การจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.21 มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4.22 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลراجะเข้

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้





องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น