



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหลังตะเคียน อำเภอห้วยแถลง

ที่...นม. ๙๖๙๐๑ / ..... ๒๐๓๑ .....

วันที่ .....๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หลังตะเคียน โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลังตะเคียน

### เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลังตะเคียน ได้ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานด้านการวิจัย เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น และจัดทำเป็นรูปเล่มนั้น

### ข้อเท็จจริง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลังตะเคียน ด้านต่างๆ และผลการประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

๑. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจ ๙๖.๗ %
๒. งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ ๙๗.๕ %
๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจ ๙๘.๘ %
๔. งานด้านการจัดการศึกษา มีความพึงพอใจ ๙๕.๐ %

รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐ %

### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการประเมินความพึงพอใจประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหลังตะเคียน เห็นควรดำเนินการเพิ่มเติมในส่วนต่างๆดังนี้

๑. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรส่งเสริมอุปกรณ์และมาตรการเชิงรุกในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วทั้ง
๒. งานด้านสาธารณสุข ควรมีการส่งเสริมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง
๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรสำรวจเส้นทางในการปรับปรุงถนนทำคอนกรีตเข้าพื้นที่ทางการเกษตร และจัดทำร่องระบายน้ำเนื่องจากบางชุมชนมีน้ำท่วมขังหน้าบ้าน
๔. งานด้านการจัดการศึกษา ควรส่งเสริมการกวดวิชา หรือการติวเข้มแบบพิเศษไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเรียนพิเศษ และส่งเสริมคุณภาพการศึกษาในด้านเทคโนโลยีสำหรับครอบครัวที่มีฐานะยากจน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวจันทร์เพ็ญ ปะติเก)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางจิตติารีย์ เวียงสิมมา)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสาวบุญเหลือ ผาสุขสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหลังตะเคียน

(ลงชื่อ)

(นางสาวบุญเหลือ ผาสุขสม)

ปลัด อบต. ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลังตะเคียน



# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



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

## บทสรุปผู้บริหาร

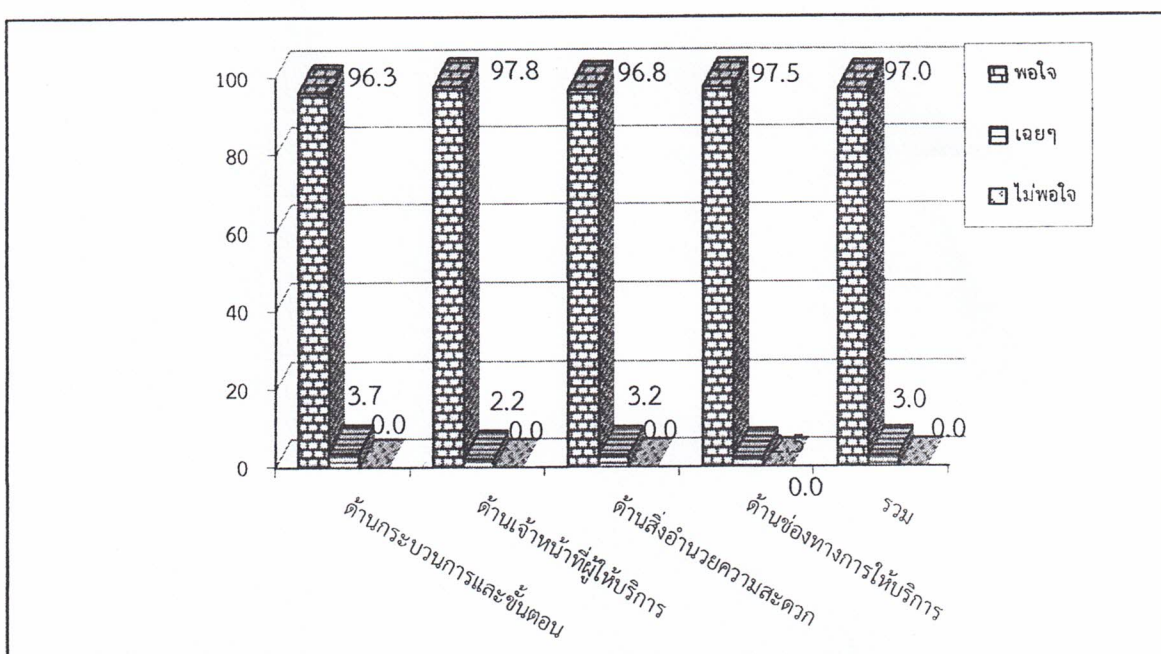
การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน อำเภอกัญฉะ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน อำเภอกัญฉะ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการจัดการศึกษา ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 384 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน ระหว่างวันที่ 17-18 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน จากงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการจัดการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และเพศชายร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0

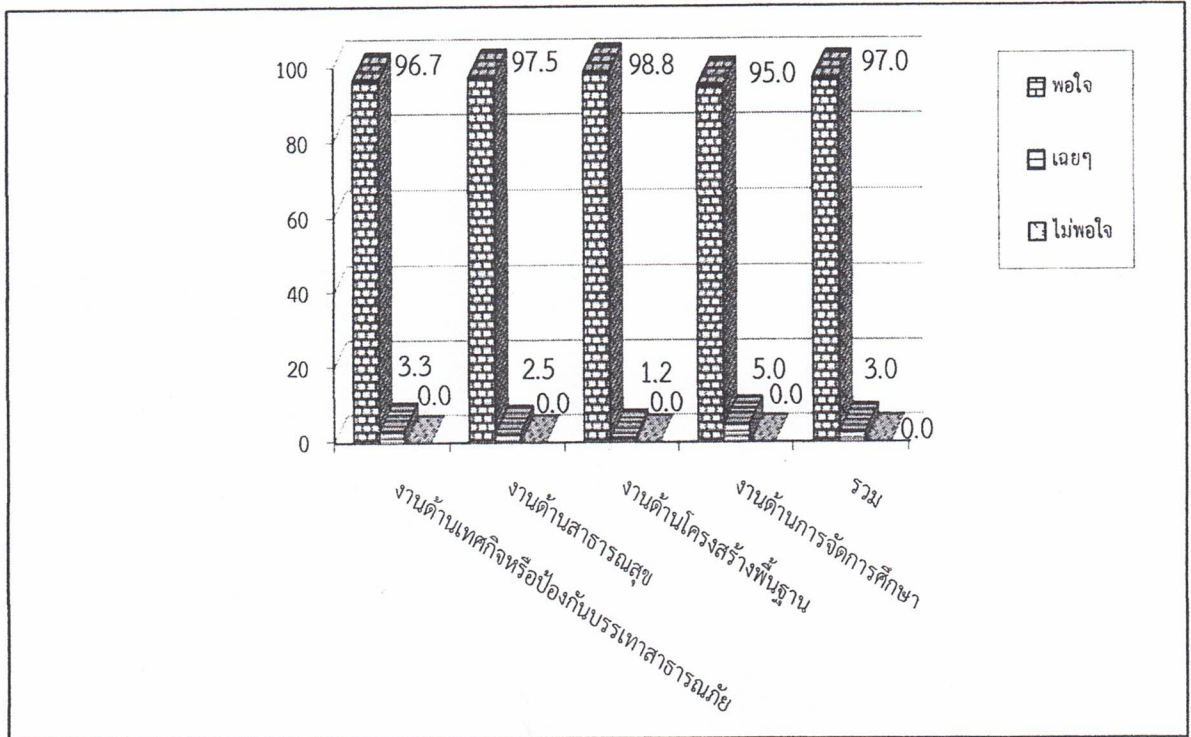
## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) และงานด้านการจัดการศึกษา ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

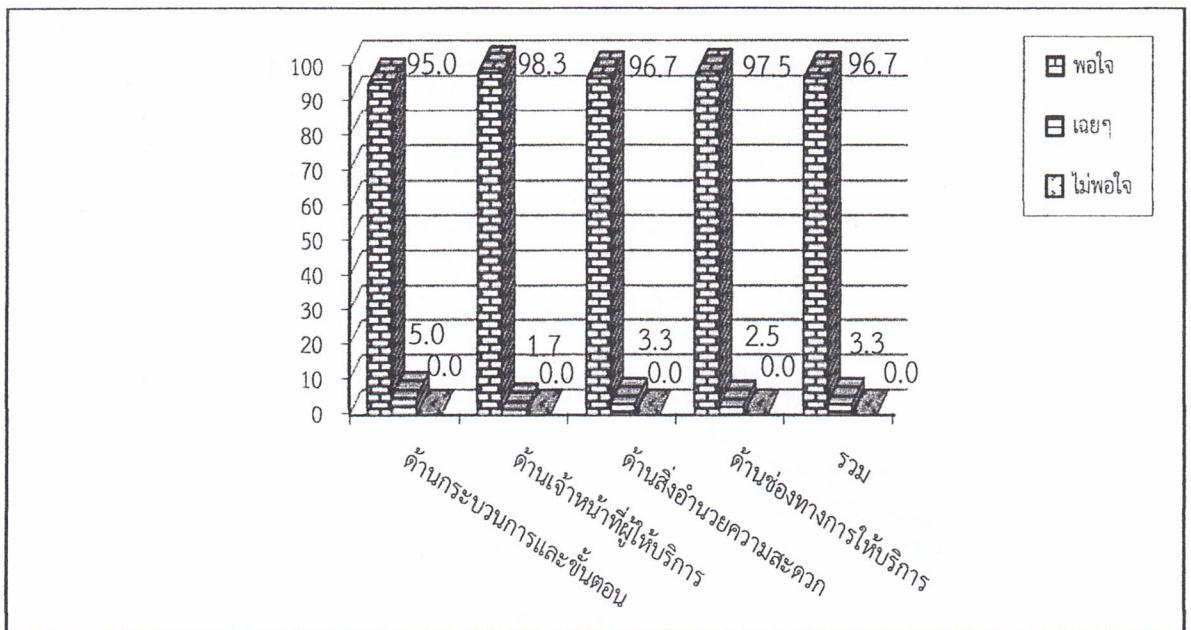


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยตะเคียน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยตะเคียน จำแนกตามงานที่มารับบริการ

#### 3.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

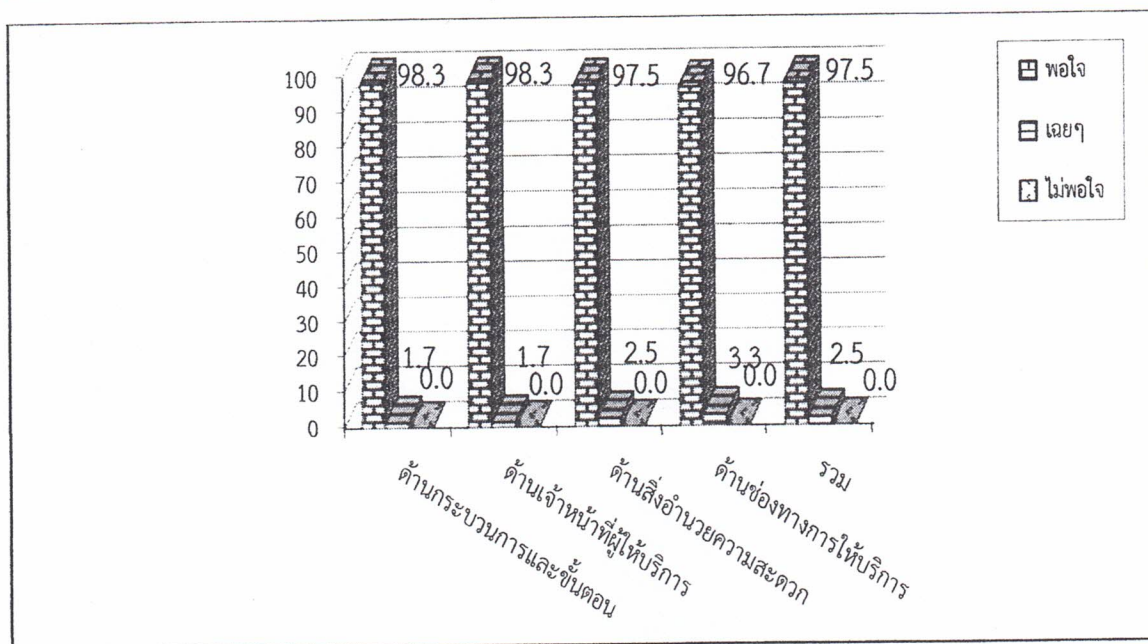
3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยตะเคียน งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

### 3.2 งานด้านสาธารณสุข

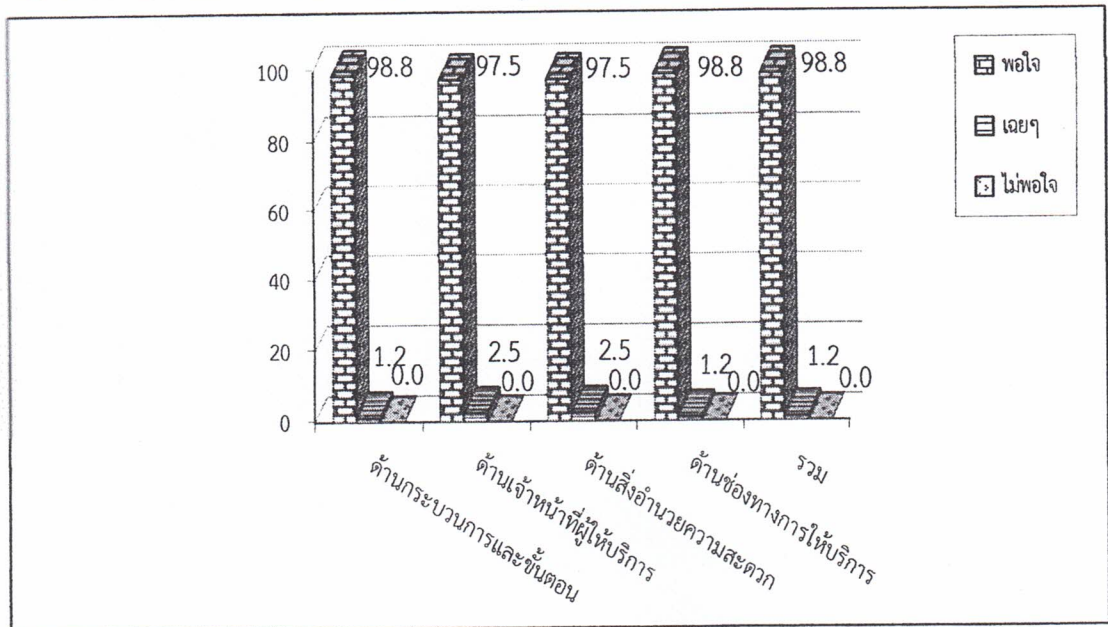
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน งานด้านสาธารณสุข

### 3.3 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

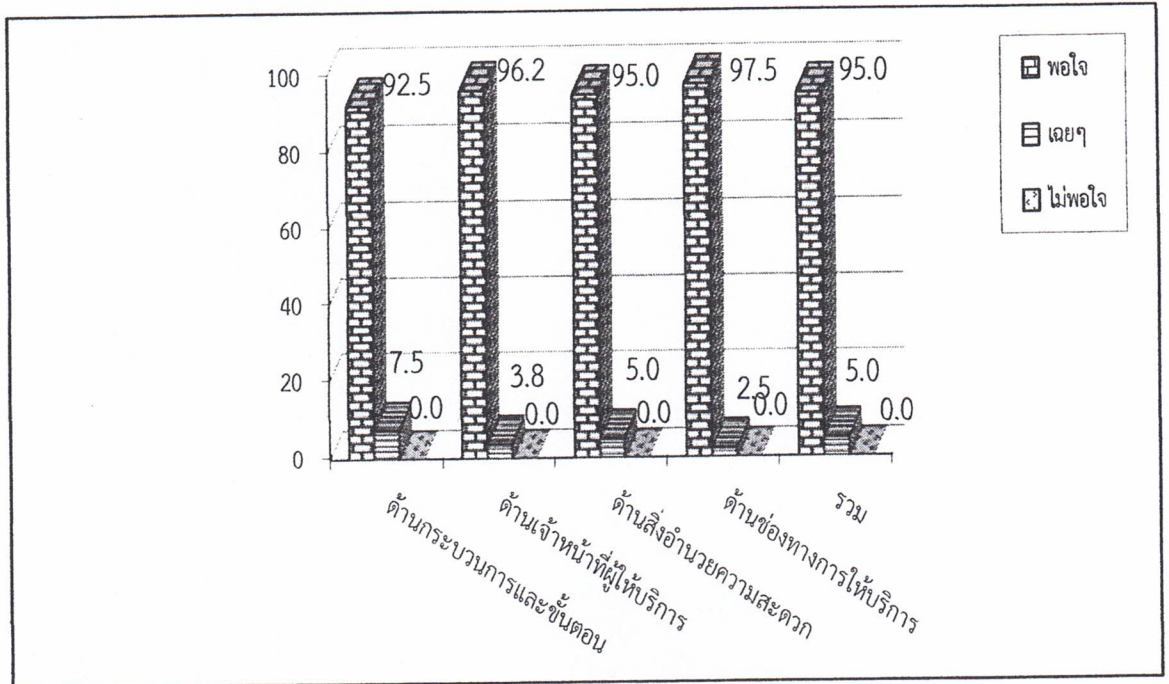
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

### 3.4 งานด้านการจัดการศึกษา

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 และด้าน กระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน งานด้านการจัดการศึกษา

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรส่งเสริมอุปกรณ์และ มาตรการเชิงรุกในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่

4.2 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการส่งเสริมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ และผู้ป่วย ตัดเตียงมีการดูแลเรื่อง

4.3 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรสำรวจเส้นทางการปรับปรุงถนนทำคอนกรีตเข้า พื้นที่ทางการเกษตร และจัดทำร่องระบายน้ำเนื่องจากบางชุมชนมีน้ำท่วมขังหน้าบ้าน

4.4 งานด้านการจัดการศึกษา ควรส่งเสริมการกวดวิชา หรือการติวเข้มพิเศษแบบ ไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเรียนพิเศษ และส่งเสริมคุณภาพการศึกษาในด้านเทคโนโลยี เกี่ยวกับการสำหรับครอบครัวที่มีฐานะยากจน