



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน อำเภอห้วยแถลง

ที่...นม. ๙๖๙๐๑ /^{๒๐๑}.....

วันที่๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ห้วยตะเคียน โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน ได้ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานด้านการวิจัย เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น และจัดทำเป็นรูปเล่มนั้น

ข้อเท็จจริง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน ด้านต่างๆ และผลการประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

- | | |
|--|----------------------|
| ๑. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | มีความพึงพอใจ ๙๑.๒ % |
| ๒. งานด้านสาธารณสุข | มีความพึงพอใจ ๙๔.๒ % |
| ๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน | มีความพึงพอใจ ๙๐.๙ % |
| ๔. งานด้านการจัดการศึกษา | มีความพึงพอใจ ๙๖.๑ % |

รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ %

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการประเมินความพึงพอใจประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน เห็นควรดำเนินการเพิ่มเติมในส่วนต่างๆดังนี้

๑. ให้มีการติดตามและดูแลผู้ช่วยติดเตียงในเขตพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ และมีความใกล้ชิด
๒. อบต.เพิ่มความสะอาด และความรวดเร็วในการดำเนินงานโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เนื่องจากบางครั้งเวลาเสนอปัญหาเข้าไปแล้วเกิดความล่าช้า และเราไม่รู้ว่าสิ่งที่เราเสนอเข้าไปนั้นอยู่ในขั้นตอนใดเพราะไม่มีการแจ้งให้ชาวบ้านรับรู้กลับคืนมา
๓. ถนนหนทางต้องการให้มีไฟสว่างเพิ่มมากขึ้นในเขตพื้นที่เนื่องจากแสงสว่างไม่เพียงพอ และกรณีที่ดินน ขำรุตอยากให้ทาง อบต. นั้นรับเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา สำหรับป้ายบอกทางต่างๆก็ให้ดูแลอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งานบอกทาง
๔. เสนอให้มีครูสอนภาษาอังกฤษให้กับเด็กๆ ในชุมชนเพิ่มมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวจันทร์เพ็ญ ปะติเก)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวบุญเหลือ ผาสุขสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน

(ลงชื่อ)

(นางจิตติารีย์ เวียงสิมมา)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

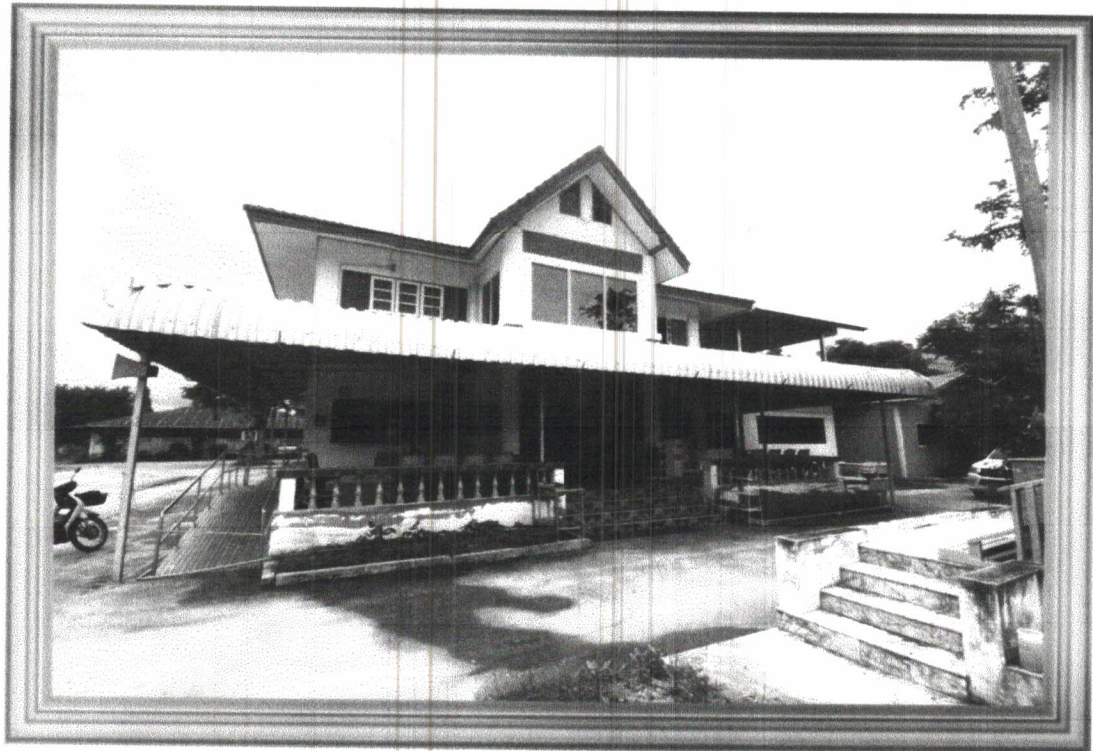
(ลงชื่อ)

(นายช้อน กองศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการจัดการศึกษา ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 384 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 15 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน ระหว่างวันที่ 10 - 12 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

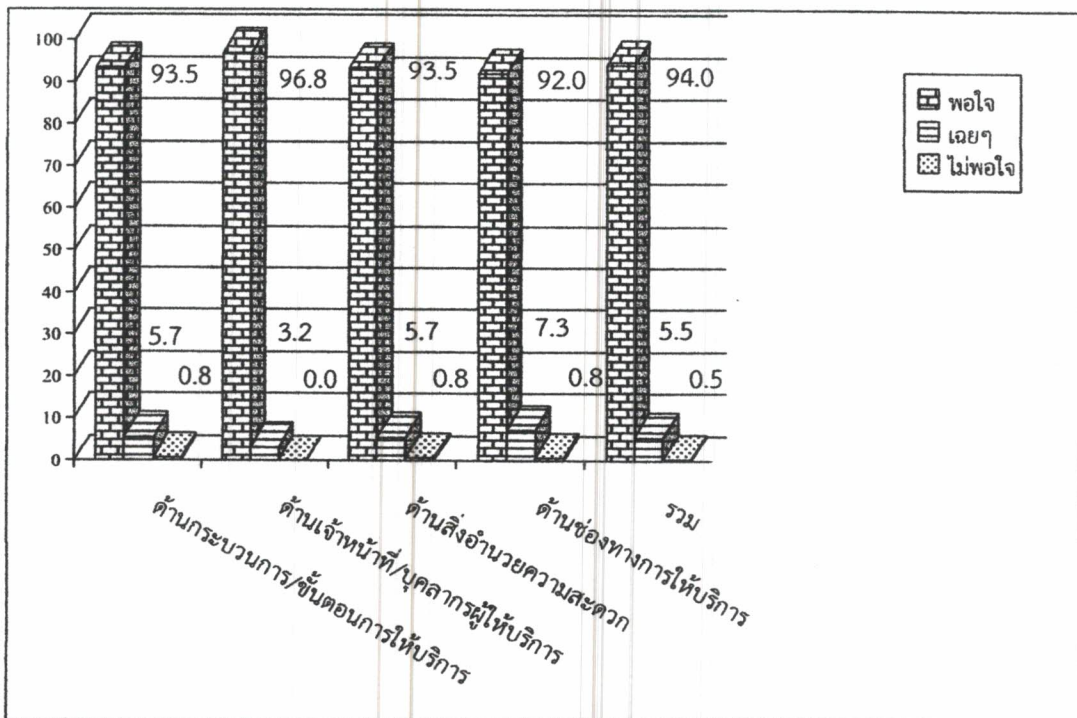
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.0 และเพศชาย ร้อยละ 48.0 มีอายุ 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.0 รองลงมาคือต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 24.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

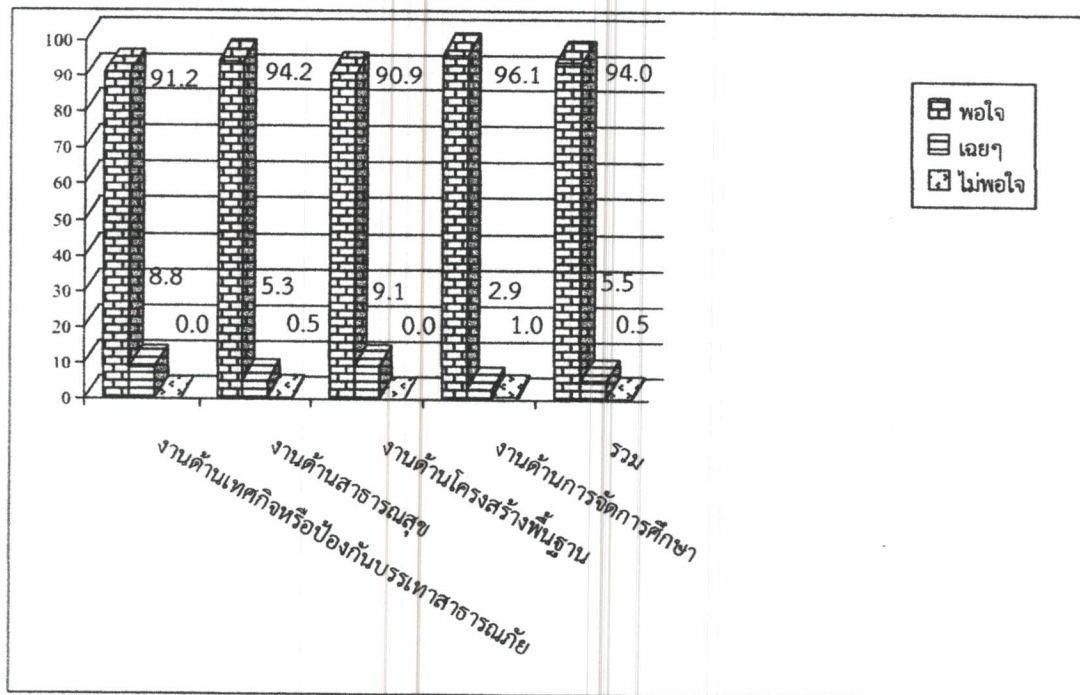
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.8 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการจัดการศึกษา ร้อยละ 96.1 รองลงมา งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) รองลงมา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

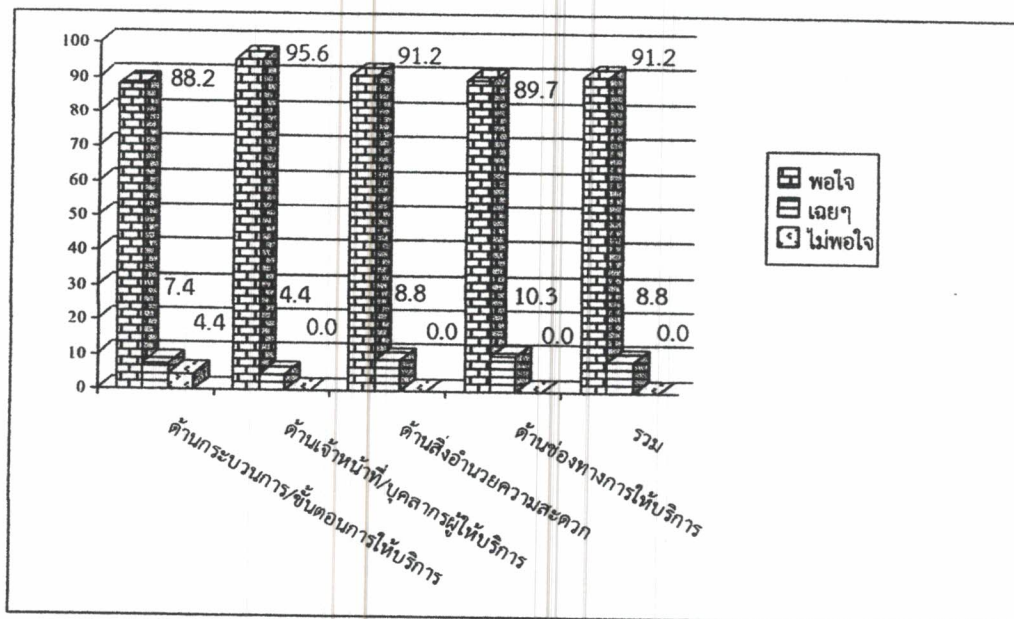


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุ่งตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

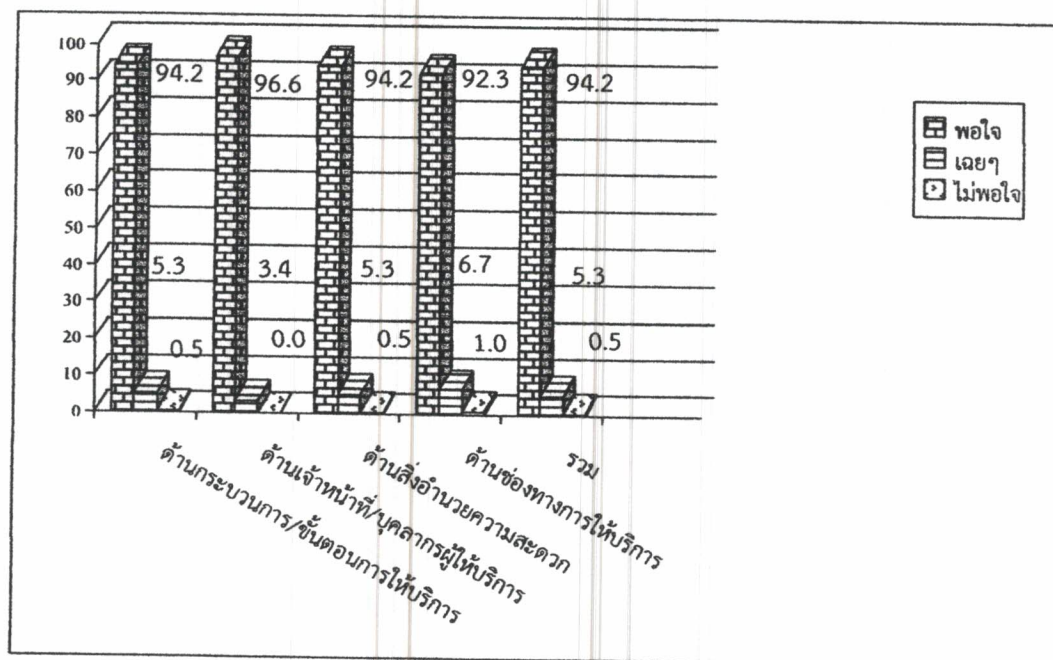
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.2 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.7 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุ่งตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2 งานด้านสาธารณสุข

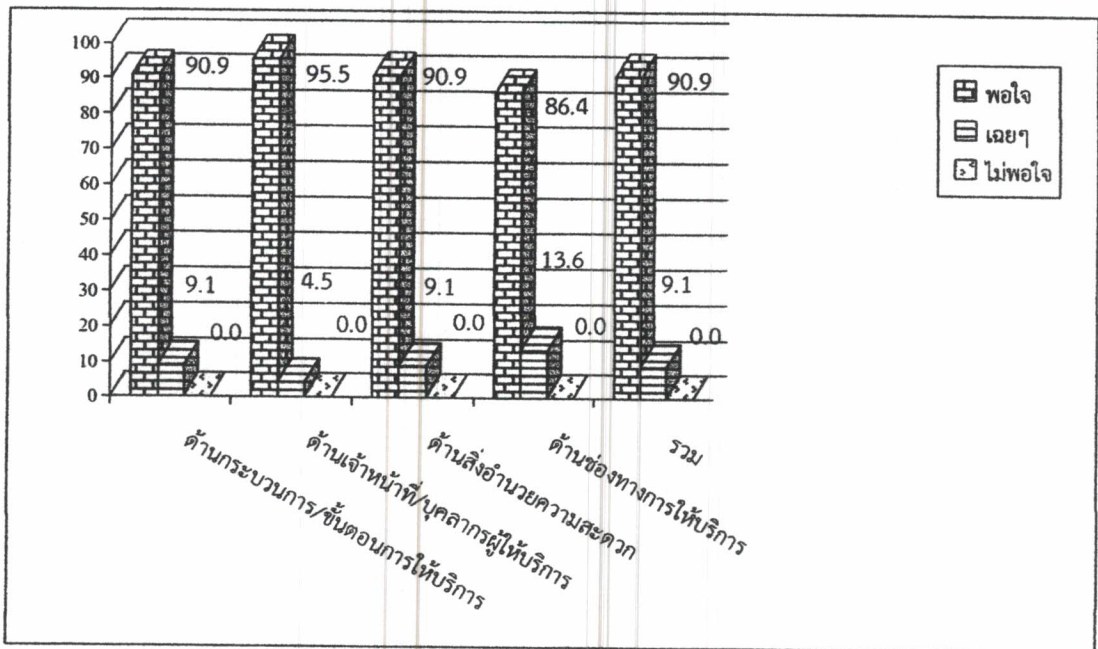
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน งานด้านสาธารณสุขคิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.6 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

3.3 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

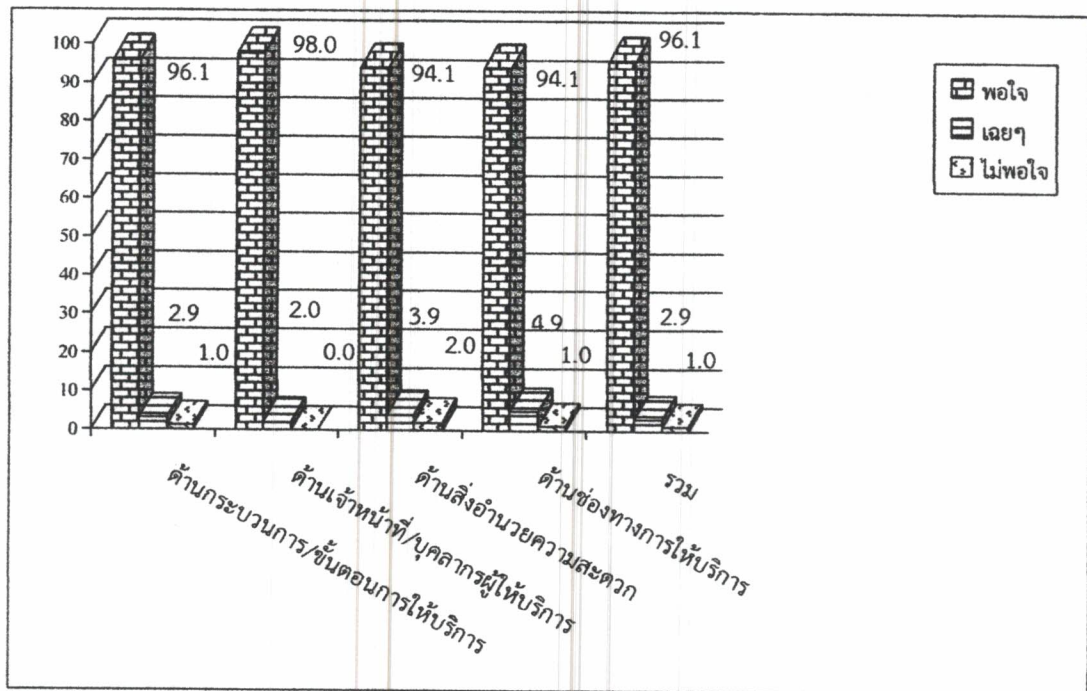
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.4 งานด้านการจัดการศึกษา

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน งานด้านการจัดการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการจัดการศึกษา

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ให้มีการติดตามและดูแลผู้ป่วยติดเตียงในเขตพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ และมีความใกล้ชิด
2. อบต.เพิ่มความสะดวก และความรวดเร็วในการดำเนินงานโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เนื่องจากในบางครั้งเวลาเสนอปัญหาเข้าไปแล้วเกิดความล่าช้า และเราไม่รู้ว่าสิ่งที่เราเสนอเข้าไปนั้นอยู่ในขั้นตอนใดเพราะไม่มีการแจ้งให้ชาวบ้านรับรู้กลับคืนมา
3. ถนนหนทางต้องการให้มีไฟสว่างเพิ่มมากขึ้นในเขตพื้นที่เนื่องจากแสงสว่างไม่เพียงพอ และกรณีที่ดินนชำรุดก็อยากจะให้ทางอบต.นั้นรีบเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา สำหรับป้ายบอกทางต่าง ๆ ก็ให้ดูแลอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งานบอกทาง
4. เสนอให้มีครูสอนภาษาอังกฤษให้กับเด็ก ๆ ในชุมชนเพิ่มขึ้น