



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ที่ นม ๘๔๐๐๑/๗๘๘

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

### เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

### ข้อเท็จจริง

เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พ.ศ.๒๕๖๒ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกได้จัดจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้รับจ้าง



### ระเบียบกฎหมาย

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

### ข้อเสนอแนะและพิจารณา

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้รับรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รวมร้อยละ ๙๓.๗๐ ๒. งานด้านรายได้หรือภาษี รวมร้อยละ ๙๔.๒๐ ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมร้อยละ ๙๕.๘๐ ๔. งานด้านสาธารณสุข รวมร้อยละ ๙๗.๕๐ โดยภาพรวมผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวตามสิ่งที่แนบท้ายมาพร้อมนี้ และเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการภายในต่อไป

**รับแล้ว** จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

1. สำนักงานปลัด 
2. กองคลัง นว. 1/10/๒๒
3. กองช่าง นค. 1/10/๒๒
4. กองสาธารณสุขฯ นค. 1/๑๐/๒๒
5. กองการศึกษา 
6. กองส่งเสริมการเกษตร นค. 1/10/๒๒

(ลงชื่อ)

(นางสาวจันทร์จิรา โถมกระโทก)  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

/เรียน ...


เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

- เพื่อโปรดทราบ
- ทราบ

(ลงชื่อ)   
(นางอนัญญา อนุศิริ)  
หัวหน้าสำนักปลัด ๒๐/๑/๒๕

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

- เพื่อโปรดทราบ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
- ทราบที่ส่งมาให้ไว้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

(ลงชื่อ)   
(นางนารี ไชยนอก)


รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก


- เพื่อโปรดทราบ โครงการแข่งขันกีฬามวยไทยสมัครเล่น

ของ อบต. หนองจะบก

- ทราบ

(ลงชื่อ)   
(นางจตุพร ศิริอุดม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

(ลงชื่อ)   
(นายกมล อ่อนน้อม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลหนองจะบก  
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๒





## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

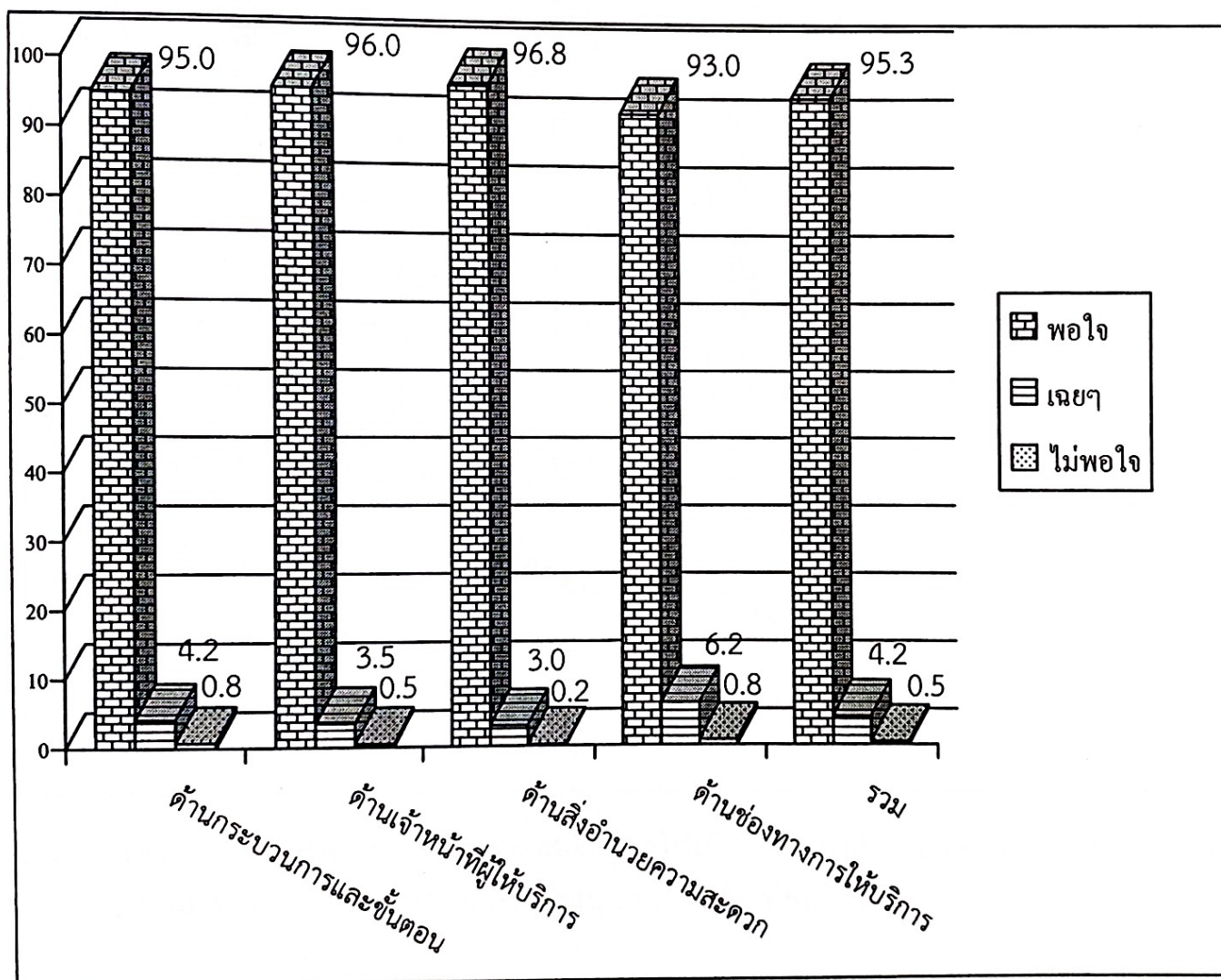
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 5 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ระหว่างวันที่ 5-7 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 และเพศชาย ร้อยละ 45.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 64.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15.3

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

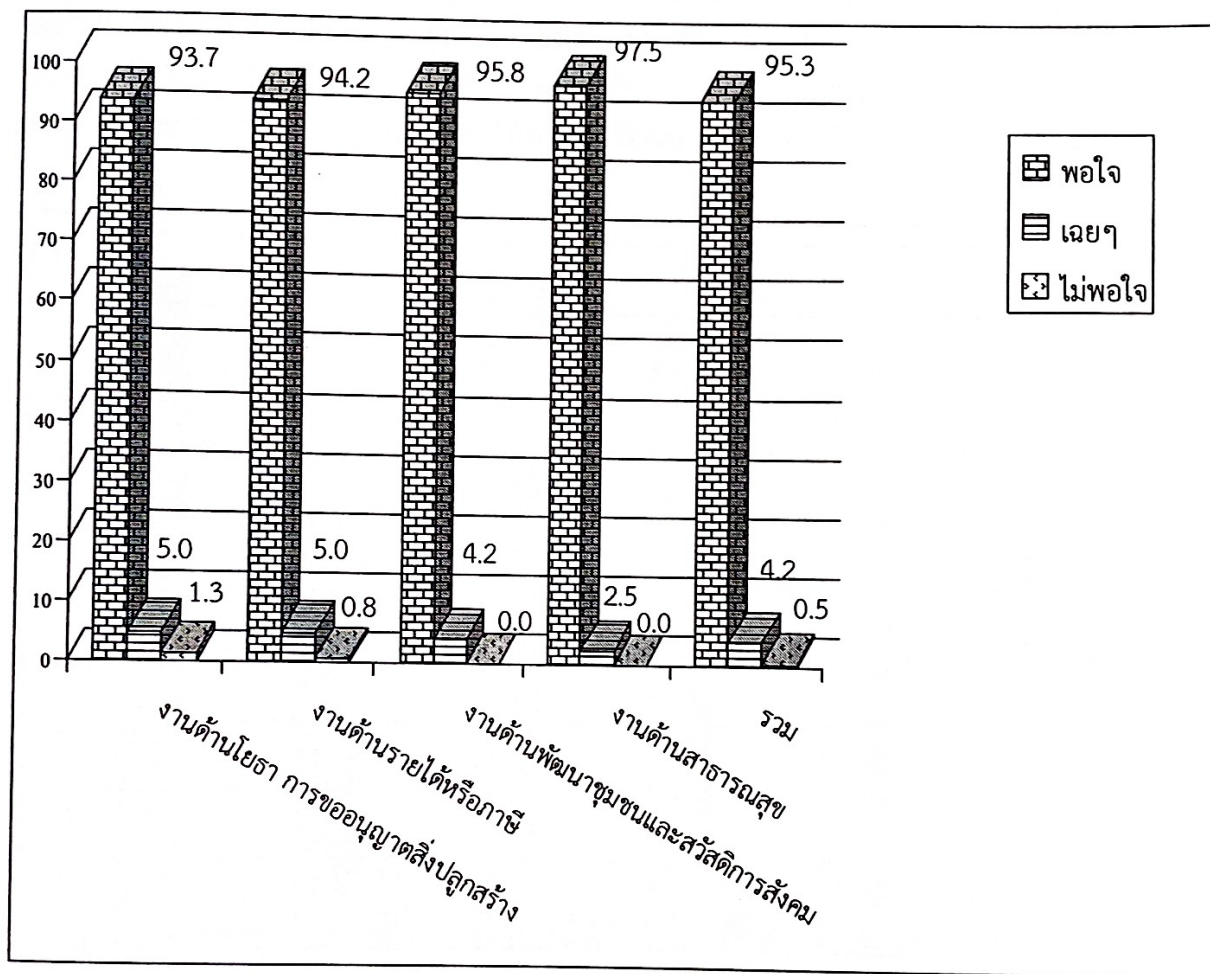
2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน



2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

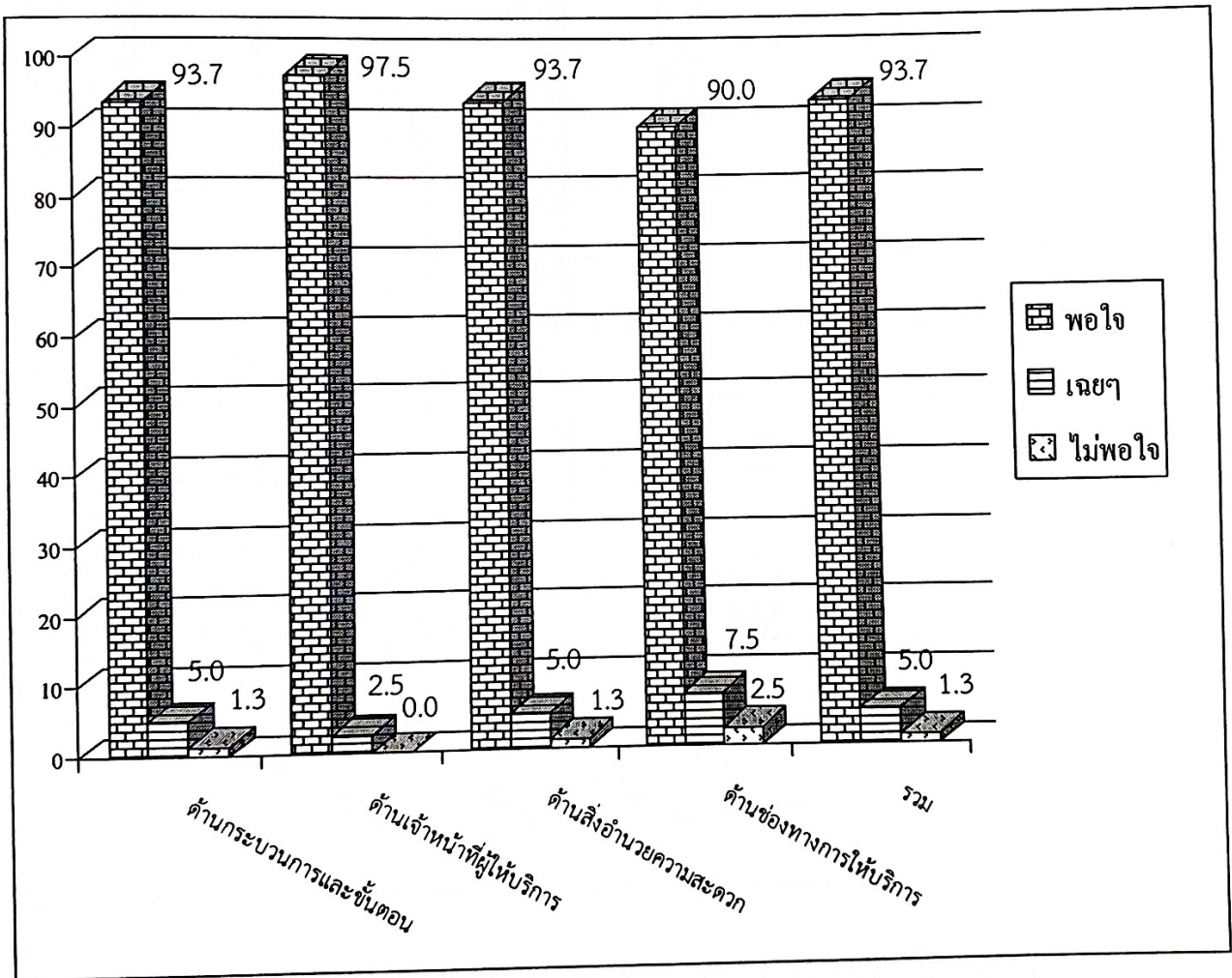


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3

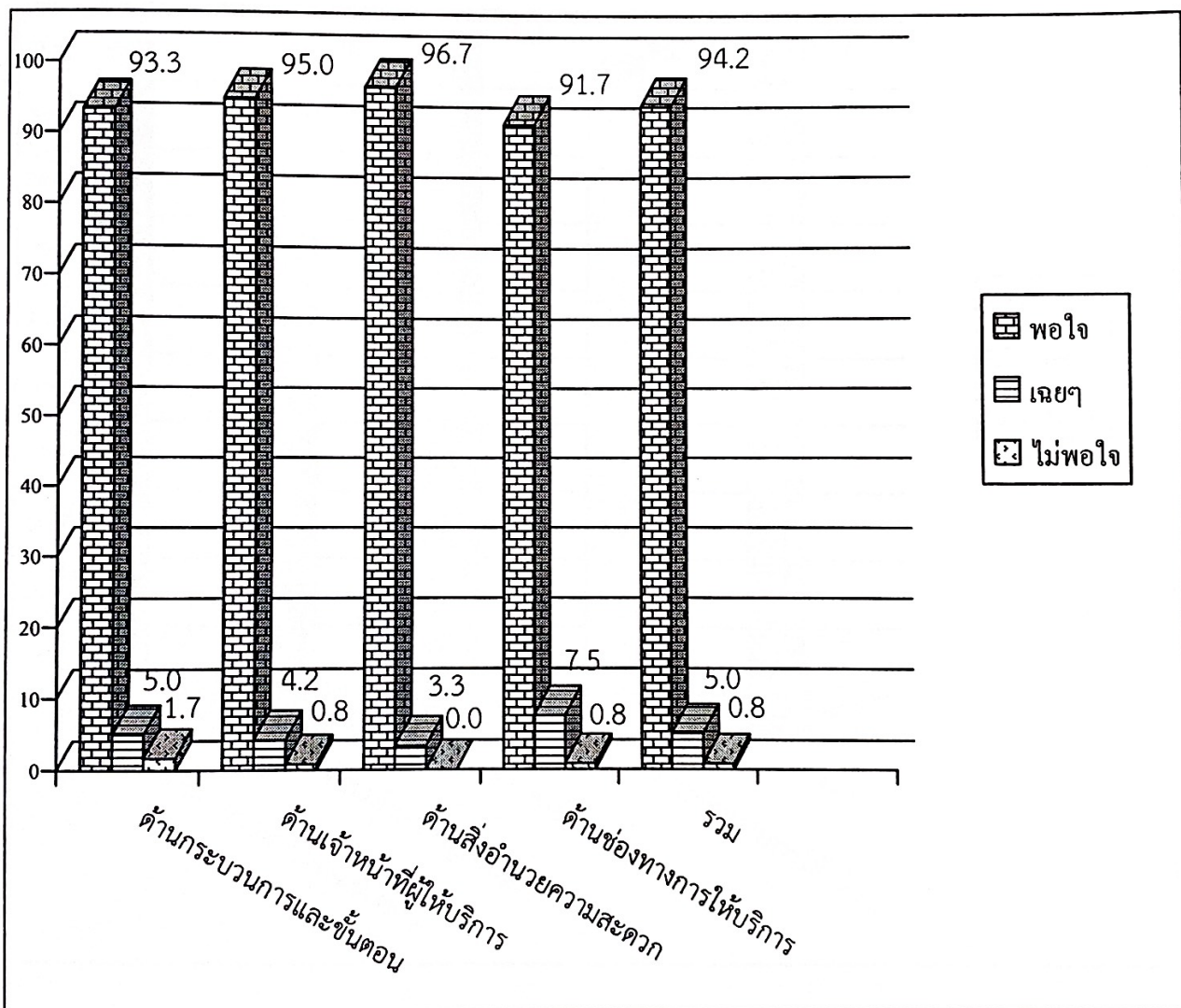


แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง



### 3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4

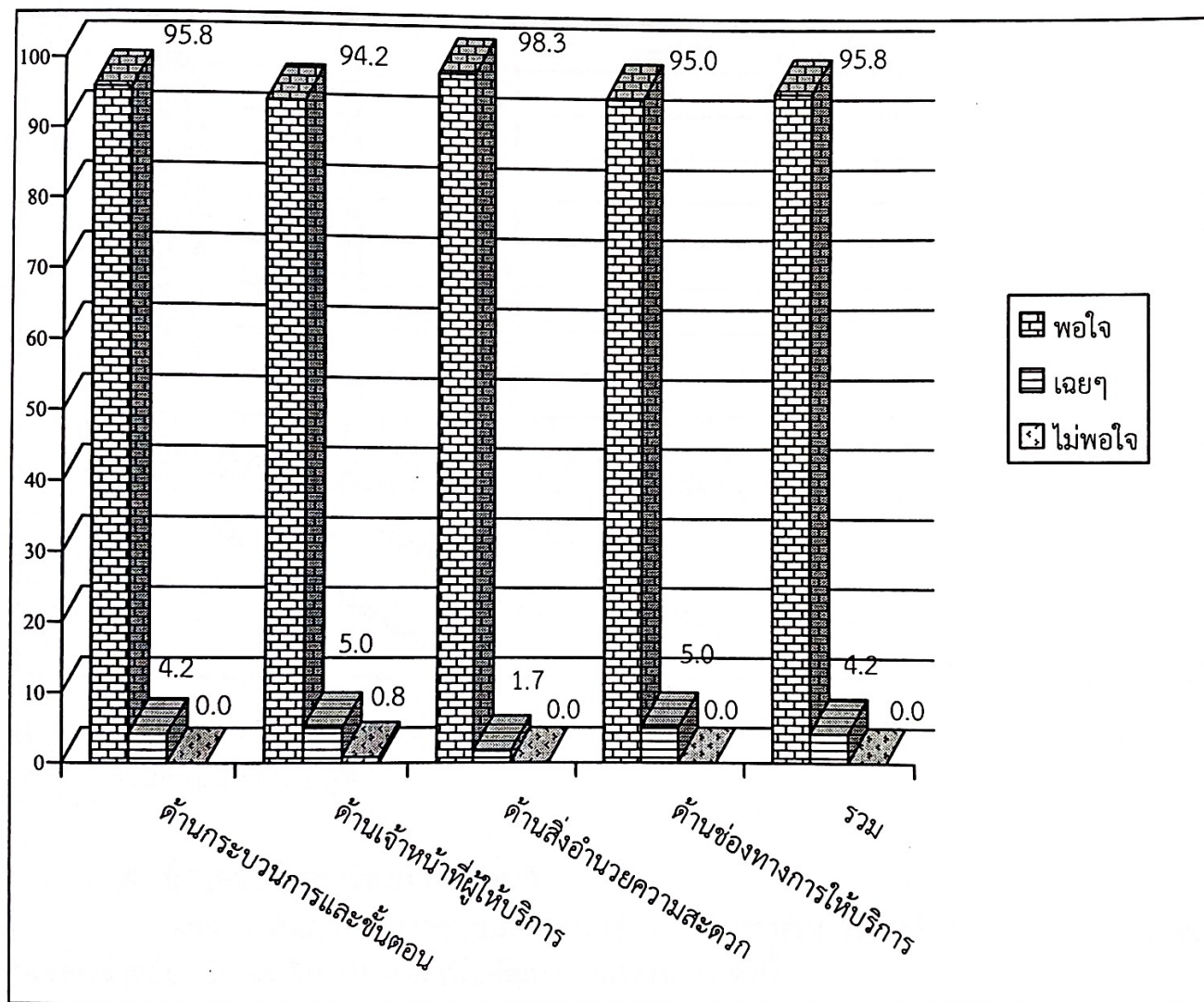


แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านรายได้หรือภาษี



### 3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

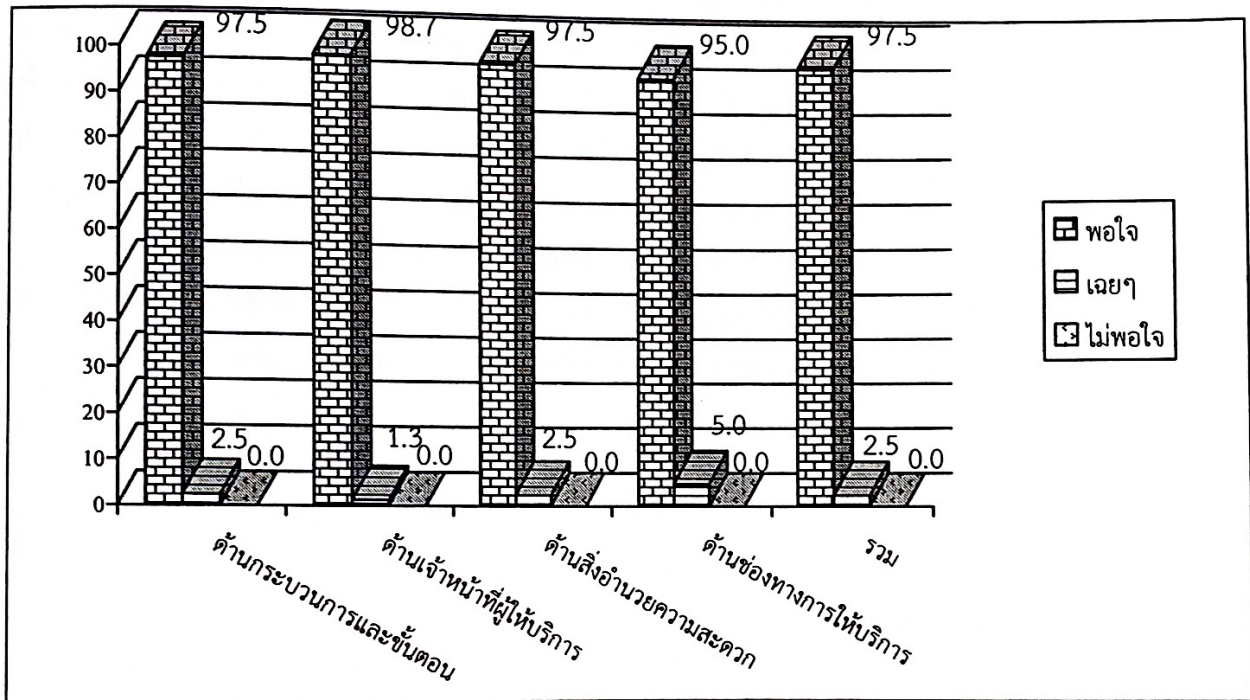
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านสาธารณสุขคิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านสาธารณสุข

### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

- 4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ควรมีการติดป้ายระหว่างการก่อสร้างแจ้งให้ประชาชนทราบและมีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จที่ชัดเจน
- 4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการออกจัดเก็บรายได้เคลื่อนที่หรือพัฒนาเป็นระบบออนไลน์หรือสามารถจ่ายได้ตามแหล่งอื่นๆที่กำหนด เช่น ร้านสะดวกซื้อ
- 4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจ่ายเบี้ยยังชีพทำได้ดี มีความสะดวกเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
- 4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของในงานสาธารณสุขที่จำเป็นเบื้องต้นหรือพื้นฐาน คืองานด้านการดูแลรักษาโรคหรือการเจ็บป่วยที่จำเป็น การรู้จักระวังและป้องกันโรคติดต่อที่สำคัญ ๆ และพบบ่อยในหมู่บ้าน