



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ.....

ที่ นม.๘๒๙๐๑/๑๐๗๕.....วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕.....

เรื่อง.....รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำนักตะคร้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขอรายงานผลการประเมินให้ทราบดังนี้

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำนักตะคร้อ ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน ช่องทางการให้บริการ โดยได้ประเมิน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้าน รายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้

- |                              |             |
|------------------------------|-------------|
| ๑. งานด้านการรักษาความสะอาดฯ | ร้อยละ ๙๗.๕ |
| ๒. งานด้านการศึกษา           | ร้อยละ ๙๗.๕ |
| ๓. งานด้านข้อมูลข่าวสารฯ     | ร้อยละ ๙๖.๓ |
| ๔. งานด้านป้องกันฯ           | ร้อยละ ๙๘.๘ |

โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสำนักตะคร้อ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิชรีนทร์ เหิดขุนทด)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

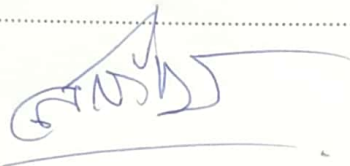
ความเห็นหัวหน้าส่วน.....ทราบ.....

(นางสาวนิภา ควงขุนทด)

หัวหน้าสำนักปลัด

.../ความเห็น...

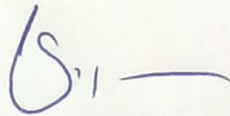
ความเห็นหัวหน้าส่วนราชการ..... ทมม



(นางสาวสิรภัทร สวัสดิ์นที)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น/คำสั่งหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

ทมม



(นายชาญชัย ศรีวิพัฒน์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ  
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

<http://www.rbu.ac.th>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ  
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2565

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ประกอบด้วย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

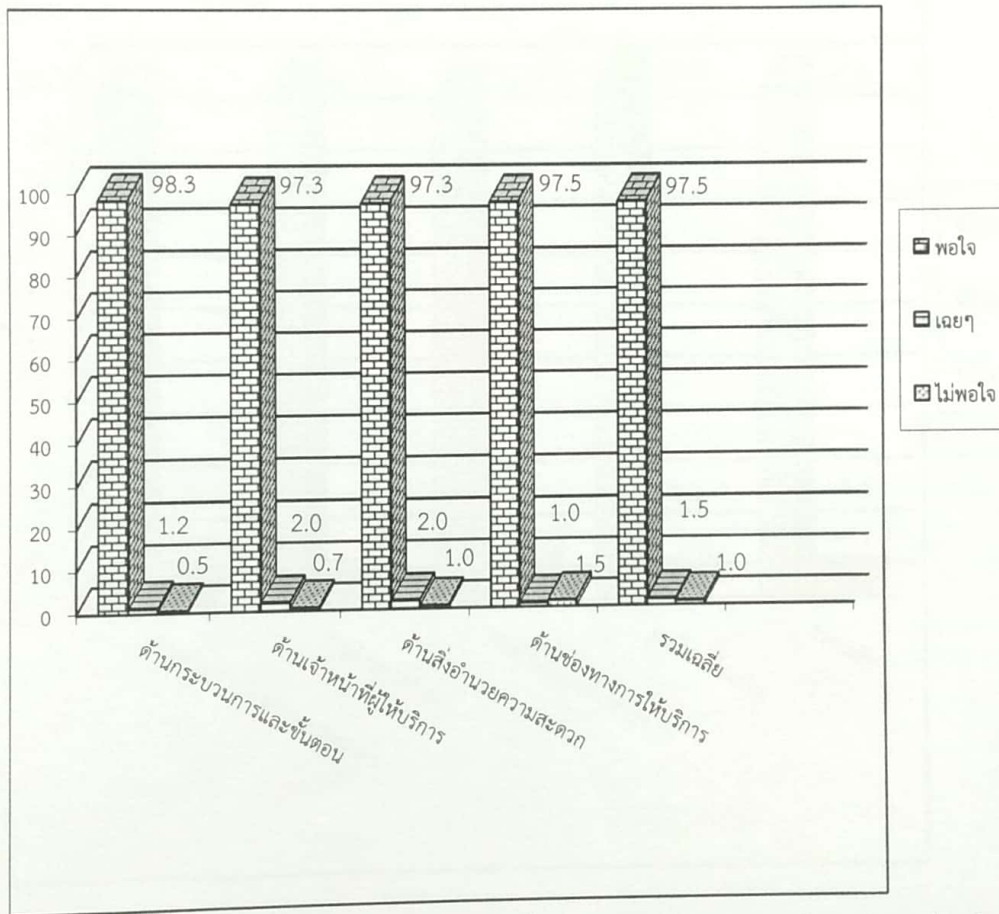
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 23-24 กรกฎาคม 2565 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ โดยวิเคราะห์ในภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.0 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 12.0

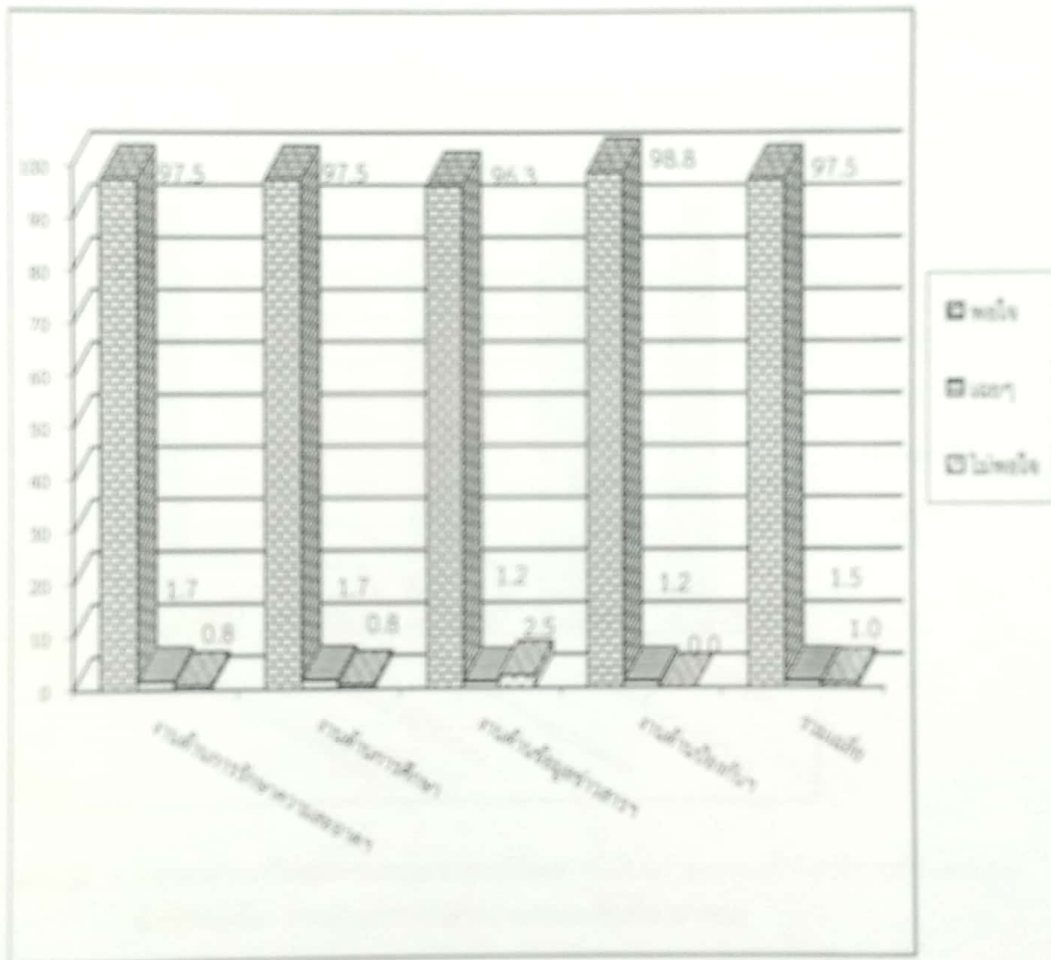
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ  
97.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน  
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่  
ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ  
รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ และงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจ เท่ากัน ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดคือแผนภูมิ 2

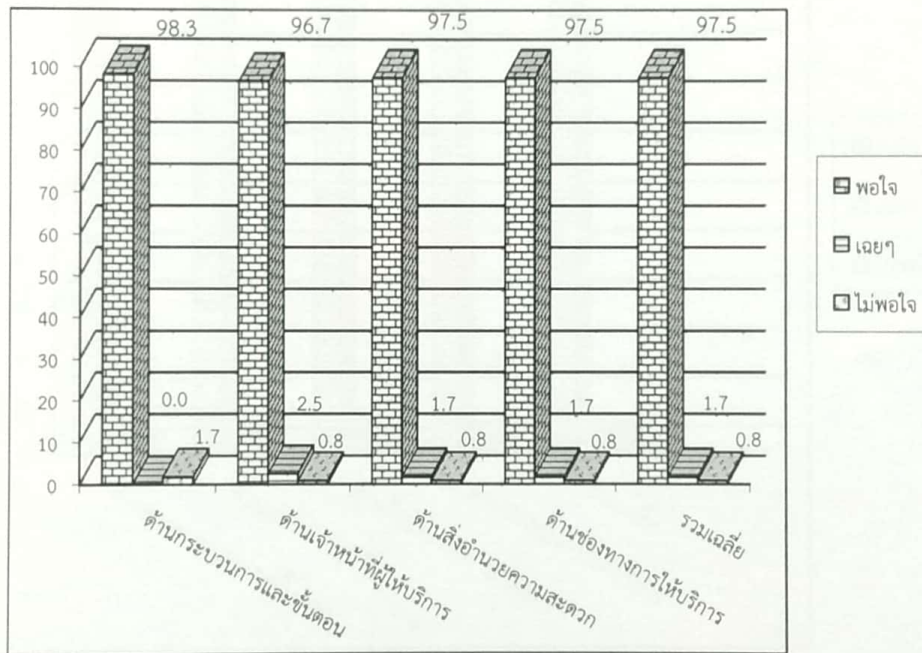


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำนักเทศบาล อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความ  
พึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ งานด้านการรักษาความสะอาด  
ในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความ  
พึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ  
96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3

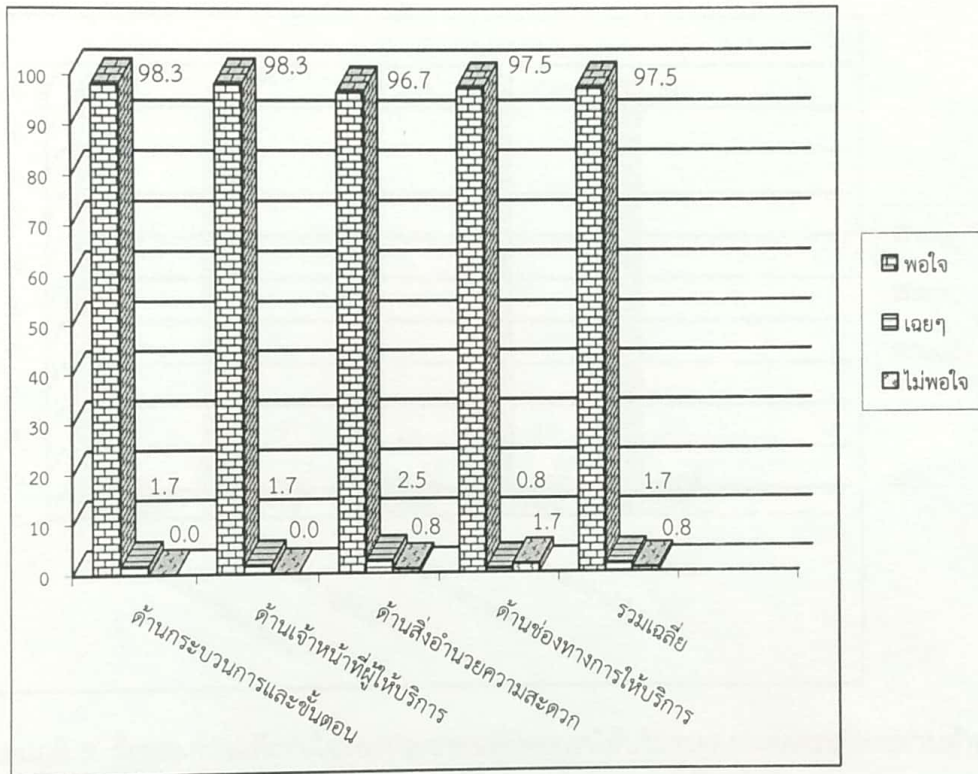


แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำนักตะคร้อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ



## 2. งานด้านการศึกษา

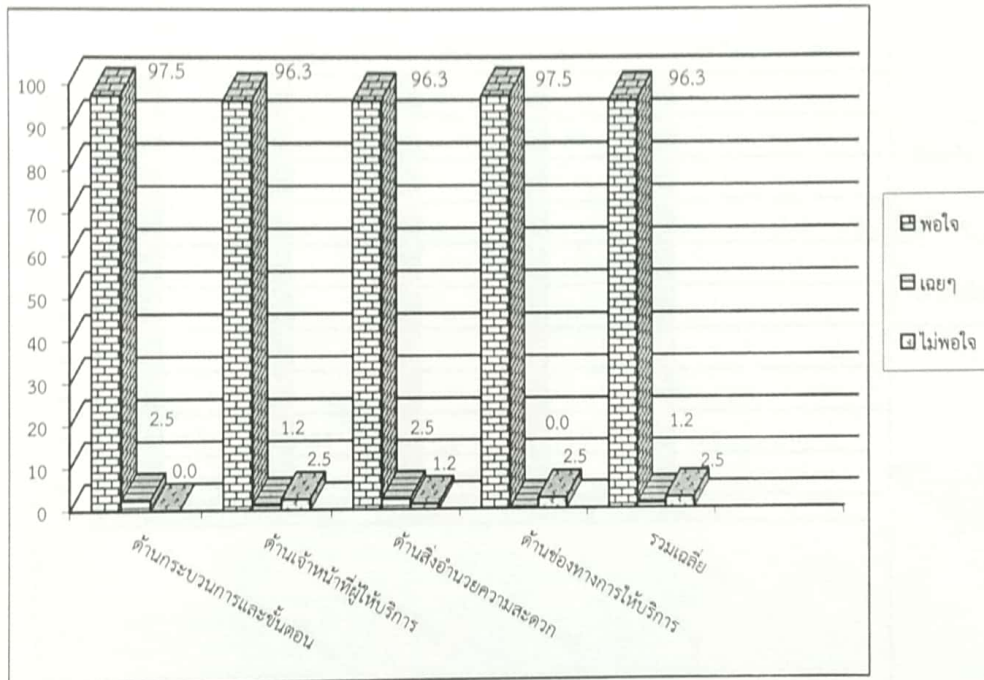
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ งานด้านการศึกษา

### 3. งานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

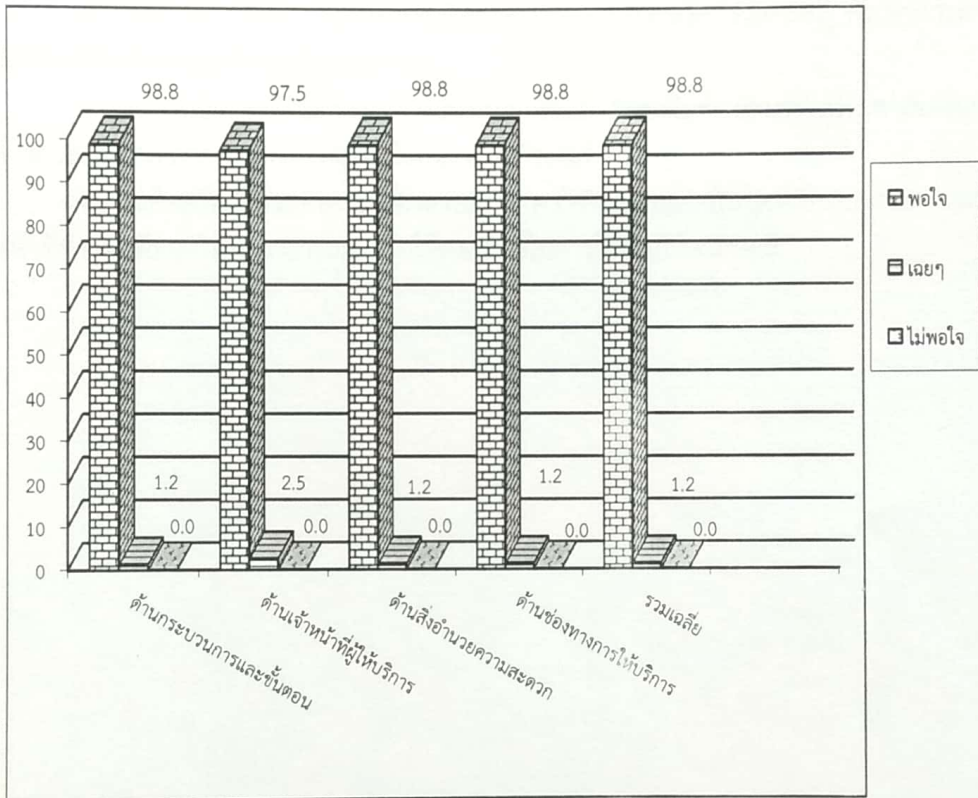
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ งานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ งานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

#### 4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ดังนี้

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรปรับปรุงด้านการเก็บขยะ เพิ่มรอบในการจัดเก็บขยะในชุมชน ควรหาพื้นที่ในการแยกเก็บขยะให้ห่างไกลจากชุมชน และควรรณรงค์การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

2. งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมพัฒนาการ แก่เด็กปฐมวัย ให้มีความรู้ พัฒนาการตามวัย และควรจัดอาหารกลางวันตามโภชนาการ

3. งานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารผ่านหลายช่องทาง เพื่อให้ได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว

4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรซ่อมแซมถนนในจุดที่เป็นหลุมบ่อ ซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด เพิ่มจุดไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อให้คงสภาพในการใช้งานได้ตามปกติ