

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการบริการสาธารณสุข ประจำปี ๒๕๖๒



องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง  
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดนครพนม

## สารบัญ

### เรื่อง

๑. บทนำ
๒. บทที่ ๒ ระเบียบวิธีการสำรวจ
๓. บทที่ ๓ ผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล
๔. บทที่ ๔ บทสรุปเสนอผู้บริหาร  
ภาคผนวก
๕. แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

### หน้า

- ๑
- ๓
- ๔
- ๕

## บทที่ ๑ บทนำ

### ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน”

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖ เห็นชอบในหลักการรายละเอียดของแนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอให้สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการ และทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล โดยจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ประกอบด้วย

๑. นายสมจิตร์ รวยพงศ์	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการ รพต.นากลาง	เป็น	ประธานกรรมการ
๒. นายอดิเรก จิตุพนธ์	ตำแหน่ง	กำนันตำบลนากลาง	เป็น	กรรมการ
๓. นางสาวเสาวลักษณ์ ทองทิวสิทธิ์	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน ม.๑	เป็น	กรรมการ
๔. นายธงชัย กาทา	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน ม.๒	เป็น	กรรมการ
๕. น.ส.ปิยมาศ อุดมสารี	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน ม.๓	เป็น	กรรมการ
๖. นายวิเชียร บุญดี	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน ม.๔	เป็น	กรรมการ
๗. นายมนตรี เฉยดิษฐ์	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน ม.๕	เป็น	กรรมการ
๘. นายยงยุทธ์ ยมนา	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน ม.๗	เป็น	กรรมการ
๙. นายเดช อินทันยะ	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน ม.๘	เป็น	กรรมการ
๑๐. นางสาวพระระวี แก้วแดง	ตำแหน่ง	รองปลัด อบต.	เป็น	กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการ ฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดและจัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

๒. ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

๓. เสนอผลการประเมินให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

และเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง มีเป้าประสงค์สำคัญประการหนึ่ง คือ การสร้างจิตสำนึกในการประพฤติมิชอบ ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง จึงได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง เพื่อความเป็นมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับรวมทั้งมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติในการสำรวจโดยคณะกรรมการ ฯ ได้ กำหนดให้มี

ตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ”  
ตามเอกสารที่แนบตามภาคผนวก

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการฯ

๒. เพื่อให้หน่วยงานได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนากลางได้พิจารณาความเหมาะสมของ งานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย
๔. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
๕. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๖. ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

### ขอบเขตด้านประชากร

ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้านของงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลนากลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและ การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการบริหาร จัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

### ระยะเวลาการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ มีระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือน มีนาคม - พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

## บทที่ ๒ วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นการสำรวจงานบริการสาธารณะที่กำหนดให้ ๖ งานบริการ ดังนี้

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. งานด้านด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๓. งานด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย
๔. งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
๕. งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๖. งานด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานสาธารณะ ทั้ง ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นในเขตพื้นที่บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ คะแนนร้อยละของคะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ผล และการแปรผล

ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง โดยมี การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจ กำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	๕
พอใจมาก	๔
พอใจปานกลาง	๓
พอใจน้อย	๒
พอใจน้อยที่สุด	๑

สำหรับการแปรผลคะแนนความพึงพอใจ มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

คะแนน	ระดับความพอใจ
๔.๒๑ - ๕.๐๐	พอใจมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	พอใจมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	พอใจปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	พอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	พอใจน้อยที่สุด

บทที่ ๓

ผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผลจากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙ และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒

ตาราง ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	๕๖	๕๖.๐
หญิง	๔๔	๔๔.๐
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๓๐ - ๕๐ ปี	๔๑	๔๑.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๔	๓๔.๐๐
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๔๗	๔๗.๐๐
ค้าขาย	๑๖	๑๖.๐๐
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
รับจ้าง	๒๔	๒๔.๐๐
อื่น ๆ	๑๑	๑๑.๐๐

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขที่ได้รับจาก อบต. นากลาง ในภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อผลการให้บริการสาธารณสุขในทุกด้านของ อบต. ดังนี้

การให้บริการสาธารณสุข	พอใจ น้อยที่สุด	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจมาก	พอใจ มากที่สุด
๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๘%	๔%	๑๖%	๖๘%	๓%
๒ ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒.๖๔%	๐.๙๐%	๖.๖๕%	๘๕.๖๘%	๔.๑๓%
๓ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	๗%	๒%	๘%	๗๓%	๑๐%
๔ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	๙.๖๔%	๐.๘๐%	๑๔.๘๖%	๖๕.๐๖%	๙.๖๔%
๕ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕.๐๖%	๐.๔๘%	๑๕.๖๗%	๓.๑๓%	๗๕.๖๖%
๖ ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	๖.๐๒%	๐.๖๐%	๖.๐๒%	๗๔.๑๐%	๑๓.๒๕%

## บทที่ ๔

### บทสรุปเสนอผู้บริหาร

#### ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ดังนี้

- ในด้านการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณะ คิดเป็น **๖๘.๐๐%**
- ในด้านการให้บริการด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณะ คิดเป็น **๘๕.๖๘%**
- ในด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณะ คิดเป็น **๗๓%**
- ในด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณะ คิดเป็น **๖๕.๐๖%**
- ในด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการสาธารณะ คิดเป็น **๗๕.๖๖%**
- ในด้านการวางแผนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณะ คิดเป็น **๗๔.๑๐%**

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับจาก อบต. นากลาง ในภาพรวมทั้ง ๖ ด้านประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อผลการให้บริการสาธารณะในทุกด้านของ อบต. คิดเป็น **๗๐.๗๕%**

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ขอให้นายกและผู้นำออกเยี่ยมราษฎรและออกพื้นที่
๒. อยากให้เพิ่มไฟฟ้ารายทางเพื่อส่องสว่างยามค่ำคืนโดยเฉพาะทางโค้งและทางเปลี่ยว และอยากให้ช่วยเหลือเรื่องน้ำการเกษตร
๓. อบต.นากลางดูแลราษฎรไม่ทั่วถึง
๔. การจัดกิจกรรมควรจัดให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน
๕. อยากให้ผู้บริหาร สมาชิกสภา ปรับปรุงการทำงานรวมถึงพนักงานทุกฝ่ายให้มองเห็นประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
๖. ควรสนับสนุนการทำงานของกลุ่มสตรีให้มีความชัดเจนมากกว่านี้
๗. อยากให้พัฒนาถนนให้มากกว่านี้เพราะเป็นความจำเป็นพื้นฐาน
๘. การมอบของช่วยเหลือต่างๆควรพิจารณาตามความเป็นจริงและความเดือดร้อนของประชาชน
๙. อยากให้ทีมบริหารประสานสภา รองประธานสภามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น



**สรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข  
ที่ได้รับจาก องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง**

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขที่ได้รับจาก อบต. นากลาง ในภาพรวม ทั้ง ๖ ด้านประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจ** ต่อผลการให้บริการสาธารณสุขในทุกด้านของ อบต. ดังนี้

การให้บริการสาธารณสุข	พอใจ น้อยที่สุด	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจมาก	พอใจ มากที่สุด
๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๘%	๔%	๑๖%	๖๘%	๓%
๒ ด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒.๖๔%	๐.๙๐%	๖.๖๕%	๘๕.๖๘%	๔.๑๓%
๓ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	๗%	๒%	๘%	๗๓%	๑๐%
๔ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	๙.๖๔%	๐.๘๐%	๑๔.๘๖%	๖๕.๐๖%	๙.๖๔%
๕ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕.๐๖%	๐.๔๘%	๑๕.๖๗%	๓.๑๓%	๗๕.๖๖%
๖ ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	๖.๐๒%	๐.๖๐%	๖.๐๒%	๗๔.๑๐%	๑๓.๒๕%

**สรุป**

- ★ ในด้านการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็น ๖๘.๐๐%
- ★ ในด้านการให้บริการด้านระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็น ๘๕.๖๘%
- ★ ในด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็น ๗๓%
- ★ ในด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็น ๖๕.๐๖%
- ★ ในด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมากที่สุด** ต่อการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็น ๗๕.๖๖%
- ★ ในด้านการวางแผนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็น ๗๔.๑๐%
- ★ จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขที่ได้รับจาก อบต. นากลาง ในภาพรวมทั้ง ๖ ด้านประชาชนส่วนใหญ่ **พอใจมาก** ต่อผลการให้บริการสาธารณสุขในทุกด้านของ อบต. คิดเป็น ๗๐.๗๕%



### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ขอให้นายกและผู้นำออกเยี่ยมราษฎรและออกพื้นที่
๒. อยากให้เพิ่มไฟฟ้ารายทางเพื่อส่องสว่างยามค่ำคืนโดยเฉพาะทางโค้งและทางเปลี่ยว และอยากให้ช่วยเหลือเรื่องน้ำการเกษตร
๓. อบต.นากลางดูแลราษฎรไม่ทั่วถึง
๔. การจัดกิจกรรมควรจัดให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน
๕. อยากให้ผู้บริหาร สมาชิกสภา ปรับปรุงการทำงานรวมถึงพนักงานทุกฝ่ายให้มองเห็นประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
๖. ควรสนับสนุนการทำงานของกลุ่มสตรีให้มีความชัดเจนมากกว่านี้
๗. อยากให้พัฒนาถนนให้มากกว่านี้เพราะเป็นความจำเป็นพื้นฐาน
๘. การมอบของช่วยเหลือต่างๆควรพิจารณาตามความเป็นจริงและความเดือดร้อนของประชาชน
๙. อยากให้ทีมบริหารประธานสภา รองประธานสภามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น
๑๐. อยากให้แจกเบี้ยผู้สูงอายุเร็วขึ้นและเงินผู้สูงอายุและคนพิการเพิ่มขึ้น

ภาคผนวก

