

นม ๙๗๔๐๑/ว ๒๒ ส



องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย  
หมู่ ๕ ตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย  
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี  
๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย จึงขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย  
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปริยรัตน์ แก้วพิมพ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย

สำนักปลัด

โทร ๐ ๔๔๐๐ ๘๘๙๐-๑



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย  
เรื่อง ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๔ ไปแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย จึงขอประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัด  
นครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔



( นางสาวปริยรัตน์ แก้วพิมพ์ )

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย  
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 365 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จาก 9 ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ระหว่างวันที่ 5-10 สิงหาคม 2564

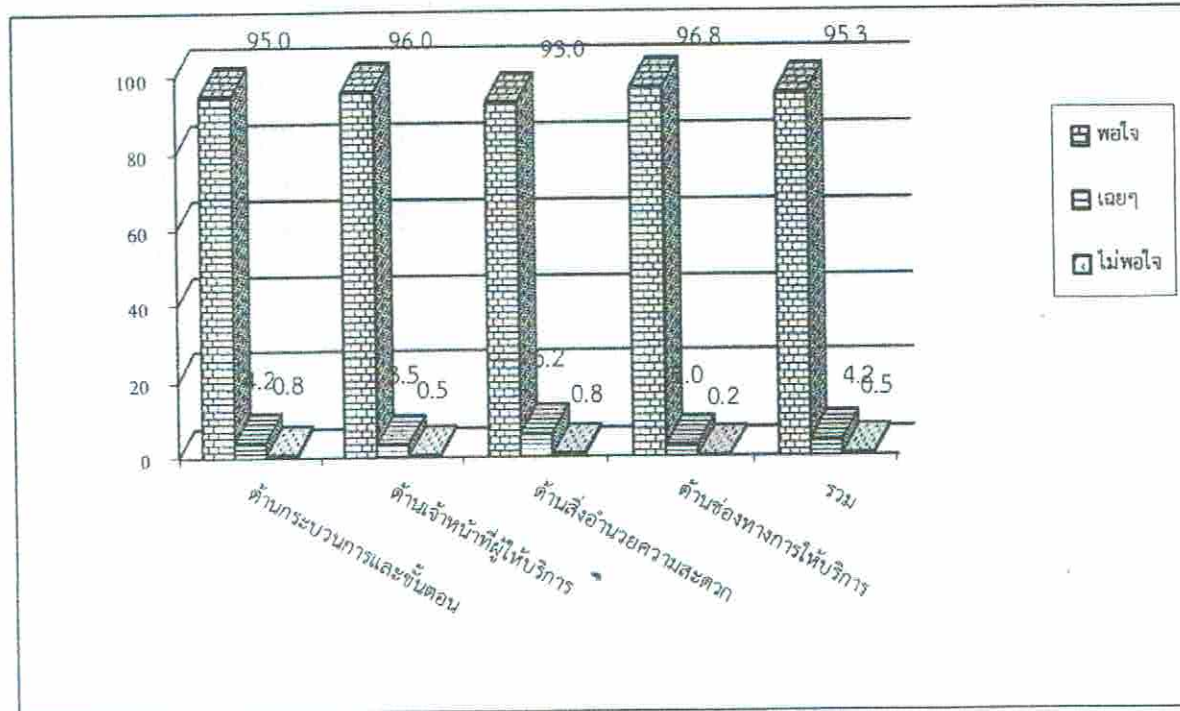
การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาด งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 45.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุดร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.7 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุดร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.2 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ เกษตรกร ร้อยละ 21.2

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัน ห้วยทราย อำเภอประเทย จังหวัดนครราชสีมา

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า  
ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ ตามแผนภูมิ 1

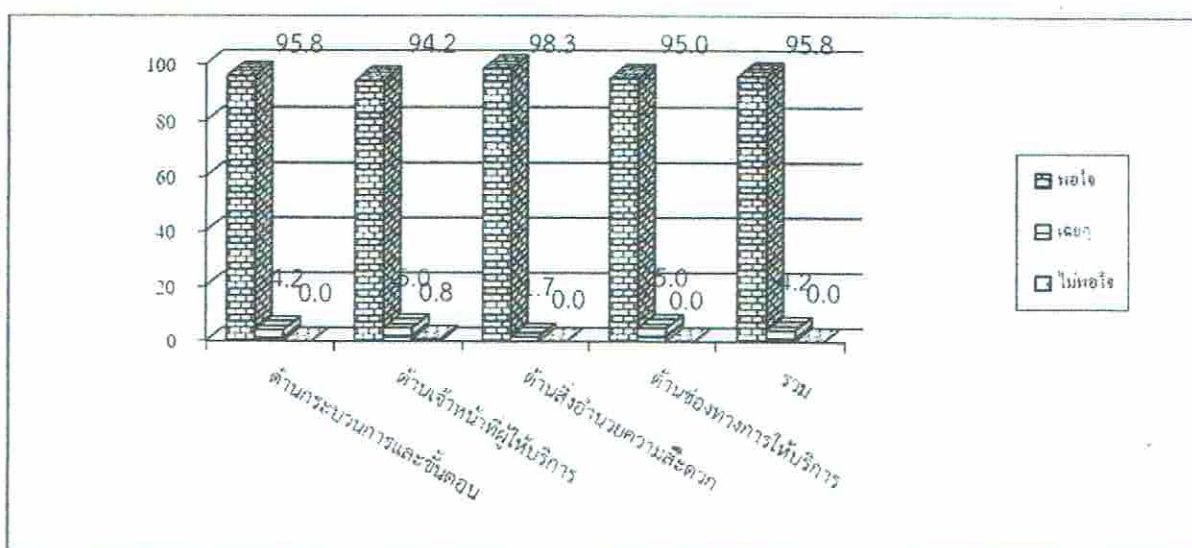


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัน  
ห้วยทราย โดยภาพรวมและรายด้าน

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

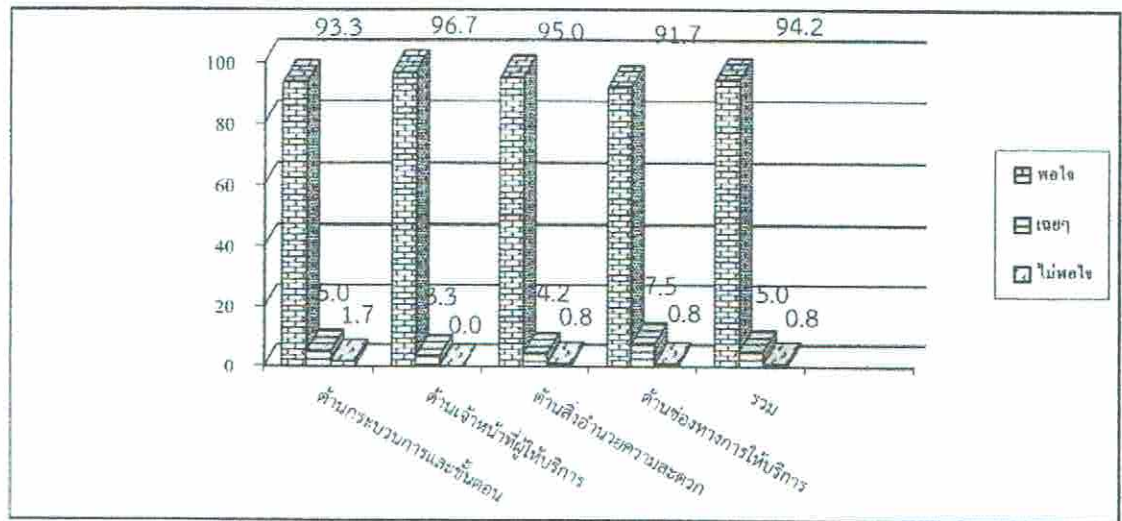
โดยภาพรวมงานด้านงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ร้อยละ 98.3 รองลงมา มีด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย

### 3.2 งานด้านเทคนิค หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย

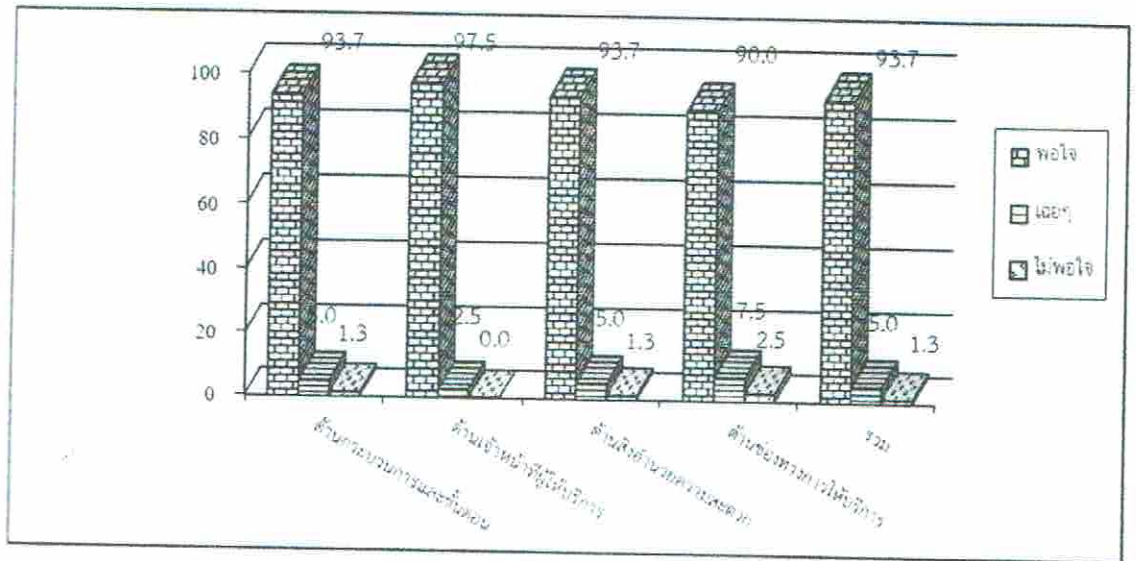
โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 รายละเอียด ตามแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย งานด้านเทคนิค หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย

### 3.3 ด้านรายได้และภาษี

โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันหัวทราย คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา มีจำนวน 2 ด้านเท่ากันคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 รายละเอียด ตามแผนภูมิ 5

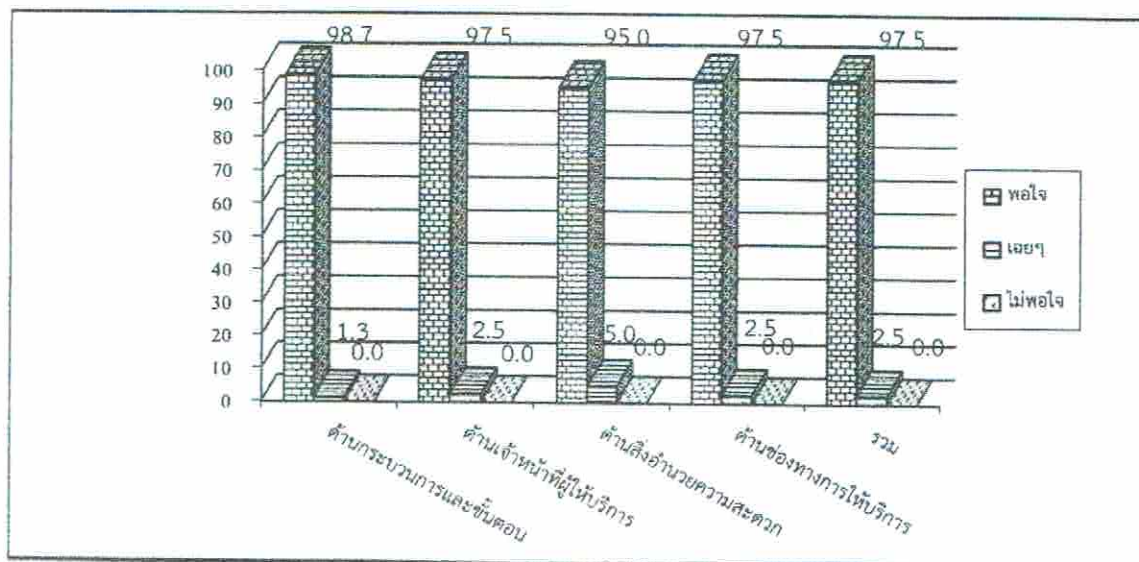


แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันหัวทราย ด้านรายได้และภาษี



### 3.4 งานด้านสาธารณสุข

โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา มีจำนวน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดตามแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย งานด้านสาธารณสุข

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ดังนี้

4.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องการจัดขยะในตำบลให้ดีขึ้น

4.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานทำงานให้รวดเร็วเมื่อต้องบรรเทาสาธารณภัยของประชาชน

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ประเภทของภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย หรือภาษีอื่น ๆ ให้กับประชาชนรับทราบเพื่อให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ของตนเองในการเสียภาษีให้กับหน่วยงาน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานจัดกิจกรรมร่วมกันในพื้นที่เพื่อแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนโยบายหรือมาตรการที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทางด้านสาธารณสุขอย่างจริงจัง