



ที่ นม.๙๗๔๐๑๖/๕๒๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย  
อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

๔ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย จึงขอความอนุเคราะห์มายังท่านประสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นางบุญมี จันคำวงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย

สำนักงานปลัด

งานบริหารงานบุคคล

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๔๐๐ ๙๘๙๐



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย  
เรื่อง ประสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๒

\*\*\*\*\*

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๒ ไปแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย จึงขอประสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๒ ดังรายละเอียดที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นางบุญมี จันคำวงษ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย  
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๒



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย  
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

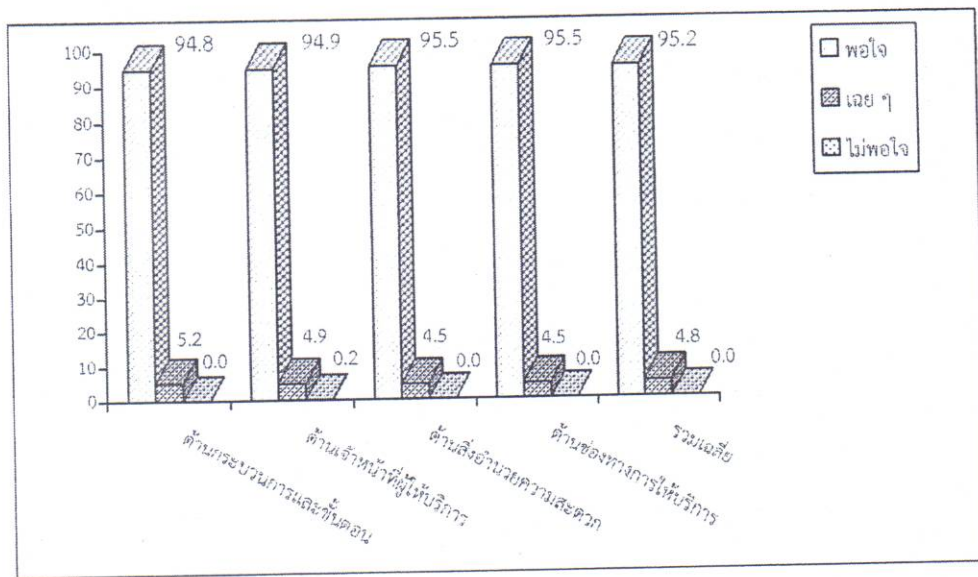
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันหัวทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันหัวทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันหัวทราย ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 374 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันหัวทราย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันหัวทราย ระหว่างวันที่ 5-6 กันยายน พ.ศ. 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันหัวทราย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันหัวทราย พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 46.2 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี และ 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 8.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.3 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 20.3

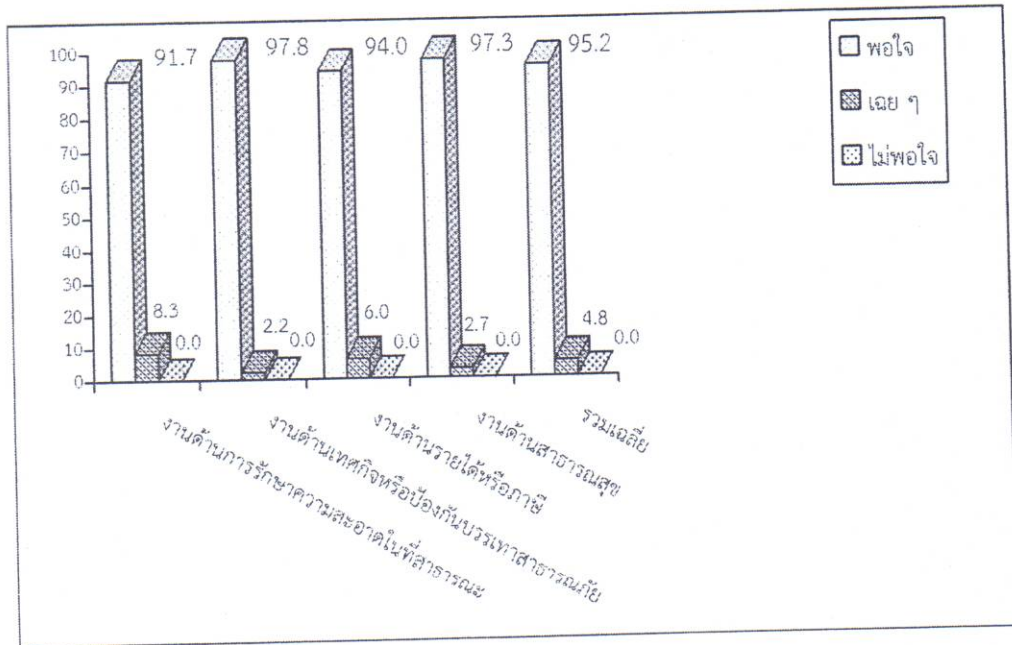
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.9 และ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 94.0 (9 คะแนน) และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 91.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

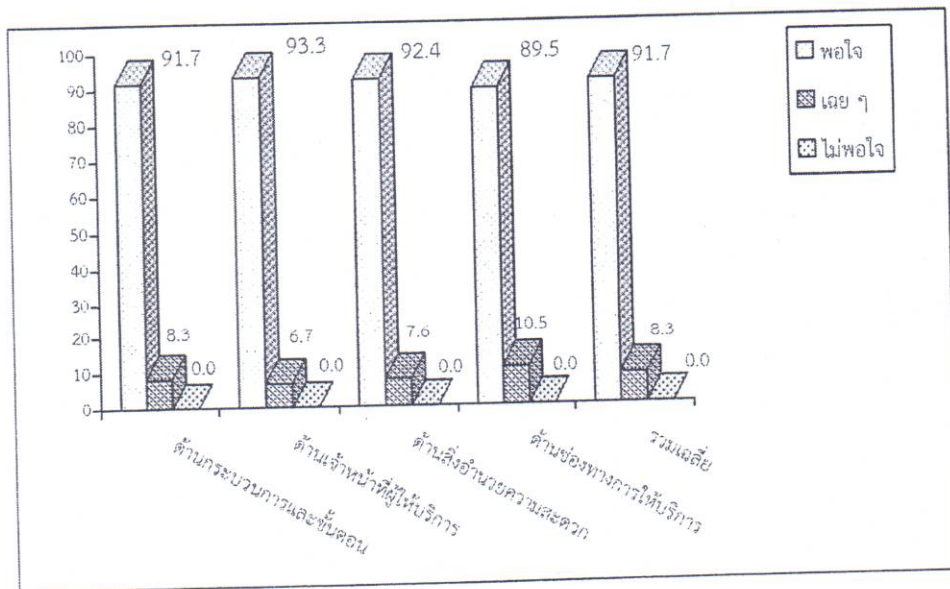


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย  
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.7 และด้านช่องทางการ ให้บริการ ร้อยละ 89.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3

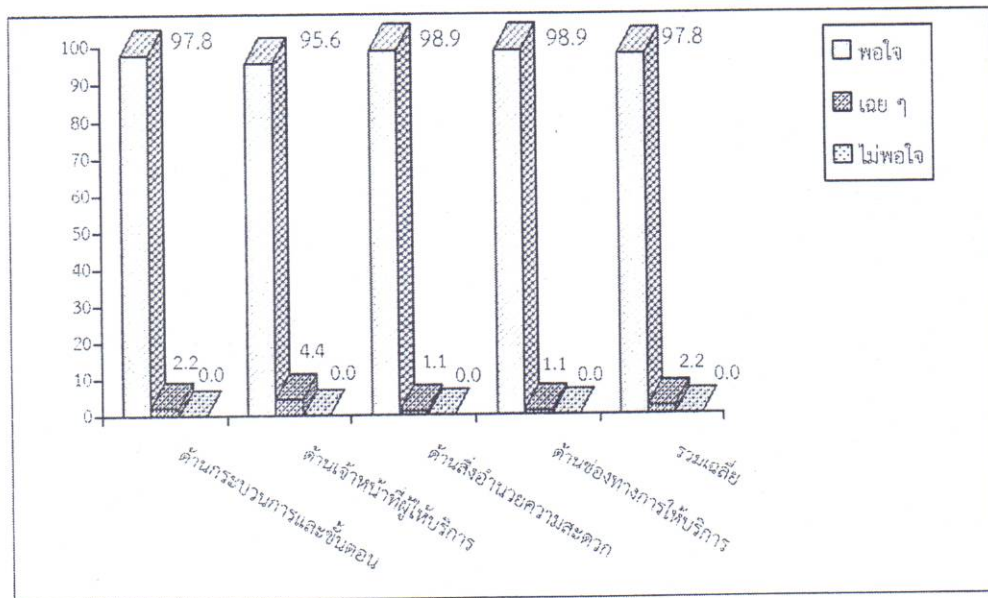


แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หันห้วยทราย งานด้านบริการกฎหมาย



## 2. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

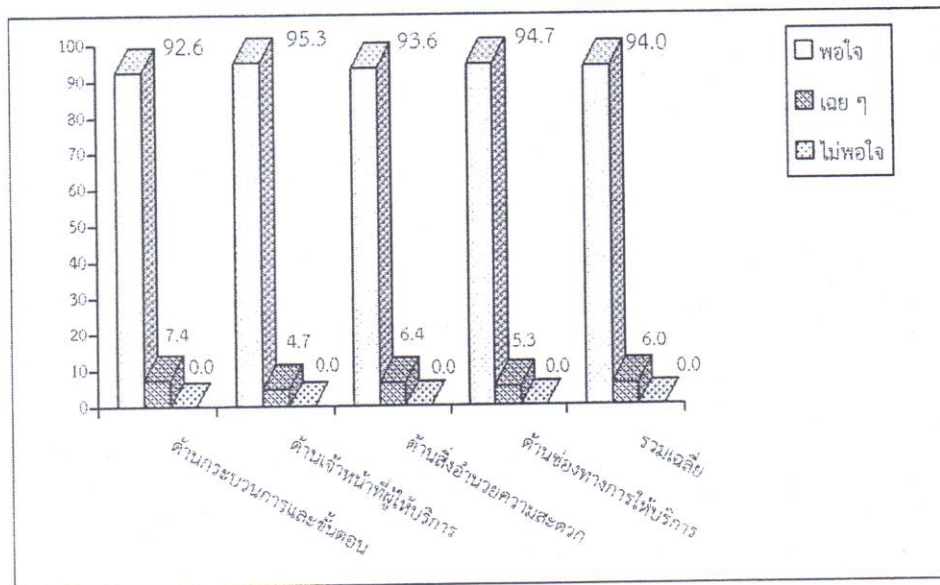
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

### 3. งานด้านรายได้หรือภาษี

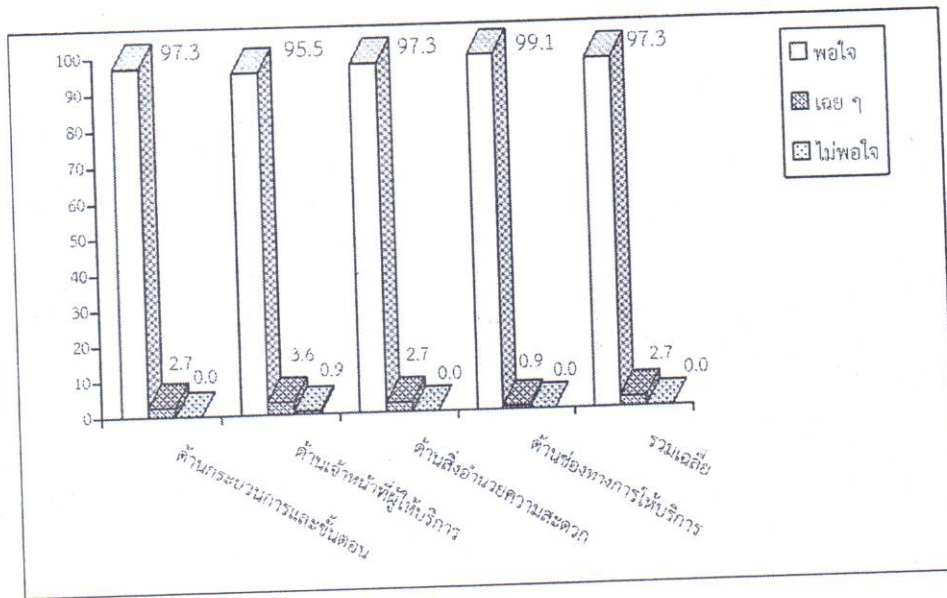
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 และ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย งานด้านรายได้หรือภาษี

#### 4. งานด้านสาธารณสุข

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.1 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย งานด้านสาธารณสุข

### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย เพื่อปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

1. ควรดำเนินการพัฒนาเส้นทางสัญจรภายในหมู่บ้านให้เป็นถนนลาดยางหรือถนนคอนกรีต พร้อมทางระบายน้ำหรือร่องระบายน้ำทุกเส้นทาง
2. ควรเร่งดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนที่ใช้ในการสัญจรในหมู่บ้านให้สามารถใช้งานได้ตามปกติและมีแสงสว่างเพียงพอเวลากลางคืน