



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอลีชล
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา
อำเภอลีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเสนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564
องค์การบริหารส่วนตำบลเสนา อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

องค์การบริหารส่วนตำบลเสนา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเสนา จำนวน 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสนา ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและจะได้นำเสนอลำดับต่อไป

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนา จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 ตัวชี้วัด และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนา

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และที่อยู่อาศัยในชุมชน จากกลุ่มตัวอย่างนำมาแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสนา อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน

ข้อมูล	จำนวน(คน)	สรุป(ร้อยละ)
1. เพศ		
-ชาย	67	44.67
-หญิง	83	55.33
รวม	150	100
2. อายุ		
-อายุ ต่ำกว่า 20 ปี	8	5.33

-21-40 ปี	38	25.33
ข้อมูล	จำนวน(คน)	สรุป(ร้อยละ)
-41-60 ปี	64	42.67
-60 ปีขึ้นไป	40	26.67
รวม	150	100.00
3.ระดับการศึกษา		
-ประถม	48	32
-มัธยม	23	15.33
-ปริญญาตรี	67	44.67
-สูงกว่าปริญญาตรี	12	8
รวม	150	100.00
4.อาชีพ		
-รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	15.33
-ค้าขาย	23	15.33
-เกษตรกร	57	38
-รับจ้างทั่วไป	32	21.33
-ว่างงาน	10	6.67
-อื่นๆ	5	3.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 83 คน (ร้อยละ 55.33) และเพศชาย 67 คน (ร้อยละ 55.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41-60 ปี 64 คน (ร้อยละ 42.67) รองลงมา อายุ 60 ปีขึ้นไป 40 คน(ร้อยละ 26.67) รองลงมาอายุ 21-40 ปี 38 คน(ร้อยละ 25.33) และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 8 คน (ร้อยละ 5.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ44.67) รองลงมาจบชั้นประถม (ร้อยละ32) ระดับมัธยม (ร้อยละ15.33) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 38 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.33 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขายและรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 15.33 ว่างาน และอื่นๆ ตามลำดับ



2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเข้ารับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา สรุปผลตารางดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึง พอใจ
	ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน		
1.งานให้บริการสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ด้อยโอกาส,เด็ก แรกเกิด)	93.25	92.50	93.00	95.30	94.65	93.74	มาก ที่สุด
2.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง,การชำระ ค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	90.12	89.12	91.88	97.65	93.44	92.44	มาก ที่สุด
3.งานด้านป้องกันสาธารณสุข เช่น การสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค	95.22	93.11	94.61	89.14	96.14	93.64	มาก ที่สุด
4.งานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์	90.22	92.33	93.11	94.00	91.15	92.16	มาก ที่สุด
5.การให้บริการด้านการขออนุญาต สิ่งก่อสร้าง,การบริการซ่อมแซมระบบ ไฟฟ้าส่องสว่าง,การให้บริการซ่อมแซม ระบบประปาหมู่บ้าน	89.12	91.88	97.65	89.12	94.00	92.35	มาก ที่สุด
6.การบริการด้านสาธารณสุข เช่นการ ป้องกันดูแลตามมาตรการโควิด-19, การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น	92.00	92.31	89.45	89.34	93.24	91.27	มาก ที่สุด
รวม	91.66	91.86	93.28	92.43	93.77	92.60	มาก ที่สุด

จากการวิเคราะห์-ประชาชนมีความประทับใจในการรับบริการ งานให้บริการสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ด้อยโอกาส,เด็กแรกเกิด) มากเป็นอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 93.74 รองลงมาอันดับ 2 – ด้านป้องกันสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 93.64 และงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะ

1.ประชาสัมพันธ์ การติดต่อสอบถาม หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ตั้งกล่องรับเรื่องร้องร้องทุกข์หลายจุด เป็นต้น

2.ตอนประชุมหมู่บ้าน ควรมีเจ้าหน้าที่เข้าไปให้ความรู้คำแนะนำ

****จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 5 ตัวชี้วัด ของ อบต.เสาเภา ในด้านการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในขั้นมากที่สุด****

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน ต่ำกว่า 60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
คะแนน 61-70	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อย
คะแนน 71-80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
คะแนน 81-90	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มาก
คะแนน 91-100	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

จุดเด่นขององค์กร

1. บรรยากาศเอื้อยบสงบ เหมาะต่อการทำงาน
2. บริการดี ติดต่อสสะดวก ให้คำปรึกษาได้ดี
3. มีความรวดเร็วในการประสานงาน
4. ติดต่อดีสะดวก
5. มีเจ้าหน้าที่บริการตลอด/มีใจให้บริการ
6. เจ้าหน้าที่น่ารักและเป็นกันเอง อธิบายข้อสงสัยได้โดยละเอียดได้ถูกต้องครบถ้วน
7. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ บริการเป็นกันเอง ประทับใจ
8. บุคลากรมีอัธยาศัยดีมาก อำนวยความสะดวกในส่วนของการให้ข้อมูลดีเยี่ยมตรงตาม

วัตถุประสงค์ของงาน

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อการพัฒนา

- 1.อยากให้ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายในเรื่องด่วนให้มากยิ่งขึ้นเพื่อข่าวสารที่รวดเร็ว
- 2.อยากให้มีการตัดกิ่งไม้บริเวณสายไฟฟ้าให้ทั่วถึง



ภาพผนวก

แบบประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา อำเภอลิขิต จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 3) 41 - 60 ปี ☐ 4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ (อาชีพ)
☐ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) ค้าขาย
☐ 3) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 4) รับจ้างทั่วไป
☐ 5)ว่างงาน ☐ 6) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ ตาม พ.ร.บ.จดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
- ☐ การชำระภาษีป้าย
- ☐ การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- ☐ การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
- ☐ การขออนุญาตก่อสร้าง ตามมาตรา 21
- ☐ การขอรับหนังสือรับรองสิ่งก่อสร้าง
- ☐ การรับชำระค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ
- ☐ การลงทะเบียนรับสิทธิรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- ☐ การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ☐ การร้องเรียนร้องทุกข์
- ☐ การขออนุญาตประกอบกิจการอันตราย
- ☐ การขอรับความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข
- ☐ อื่นๆ



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
2.2 มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
2.3 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ผลการปฏิบัติงานการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 4 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.
2.

ข้อเสนอแนะ 1.
2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้