



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา

ที่ นค.๘๑๘๐๑/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา สุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

ดังนั้น เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวนาฏฤดี กลัภูมิตร)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดอบต. ....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอังคณา วารี)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.เสาเภา

ความเห็นของปลัดอบต. ....

(ลงชื่อ).....

(นายสุรศักดิ์ วงษ์อัมไพวรรณ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา

ความเห็นของ นายกอบต. ....

(ลงชื่อ).....

(นายณตนิย เอี่ยมชลวิเลิศ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ 2563



รวบรวมโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกาะ อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

# คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

## กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563

ผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเภา อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไป

| ข้อ                        | จำนวน (คน) | สรุป(ร้อยละ)    |
|----------------------------|------------|-----------------|
| 1. เพศ                     |            |                 |
| ♂ ชาย                      | 44         | 44 (44/100*100) |
| ♀ หญิง                     | 56         | 56 (56/100*100) |
| 2. อายุ                    |            |                 |
| ♂ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี       | -          |                 |
| ♂ 21-40 ปี                 | 33         | 33              |
| ♂ 41-60 ปี                 | 35         | 35              |
| 60 ปีขึ้นไป                | 32         | 32              |
| 3.ระดับการศึกษา            |            |                 |
| ♂ ประถม                    | -          | -               |
| ♂ มัธยม/เทียบเท่า          | 30         | 30              |
| ♂ ปริญญาตรี                | 56         | 56              |
| ♂ สูงกว่า                  | 14         | 14              |
| 4.สถานภาพของผู้มารับบริการ |            |                 |
| ♂ เกษตรกร                  | 60         | 60              |
| ♂ ผู้ประกอบการ             | 30         | 30              |
| ♂ ประชาชน                  | 10         | 10              |
| ♂ องค์กร                   | -          |                 |
| ♂ อื่นๆ                    | -          |                 |

## ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

| เรื่อง                                                        | จำนวน (คน) | สรุป(ร้อยละ) |
|---------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| การจดทะเบียนพาณิชย์ ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499         | 10         | 10           |
| การชำระภาษีป้าย                                               | 12         | 12           |
| การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน                               | 22         | 22           |
| การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่                                    | -          | -ยกเลิก-     |
| การขออนุญาตก่อสร้าง ตามมาตรา 21                               | 8          | 8            |
| การขอรับหนังสือรับรองสิ่งก่อสร้าง                             | 7          | 7            |
| การรับชำระค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย                           | -          | -            |
| การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ           | 21         | 21           |
| การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ             | 5          | 5            |
| การลงทะเบียนรับสิทธิรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด | 12         | 12           |
| การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                     | -          | -            |
| การร้องเรียนร้องทุกข์                                         | -          | -            |
| การขออนุญาตประกอบกิจการอันตราย                                | -          | -            |
| การขอรับความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข                            | 3          | 3            |
| อื่นๆ .....                                                   | -          | -            |

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ

| ประเด็นคำถาม                                                              | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                    | ค่าเฉลี่ย   | การประเมิน       |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|--------------------|-------------|------------------|
|                                                                           | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | ควรปรับปรุง<br>(1) |             |                  |
| <b>1. ด้านเวลา</b>                                                        |                  |            |                |             |                    |             |                  |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                 | 66               | 30         | 4              | 0           | 0                  | 4.62        | มากที่สุด        |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                             | 65               | 12         | 13             | 10          | 0                  | 4.32        | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                |                  |            |                |             |                    | <b>4.47</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                         |                  |            |                |             |                    |             |                  |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 55               | 35         | 10             | 0           | 0                  | 4.45        | มาก              |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                         | 46               | 32         | 22             | 0           | 0                  | 4.24        | มาก              |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน          | 39               | 38         | 23             | 0           | 0                  | 4.16        | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                |                  |            |                |             |                    | <b>4.28</b> | <b>มาก</b>       |

|                                                                                                          |    |    |    |    |   |      |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|---|------|-----|
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                                               |    |    |    |    |   |      |     |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | 42 | 40 | 15 | 3  | 0 | 4.21 | มาก |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | 49 | 30 | 21 | 0  | 0 | 4.28 | มาก |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               | 63 | 21 | 16 | 0  | 0 | 4.47 | มาก |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 48 | 20 | 22 | 10 | 0 | 4.06 | มาก |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | 28 | 55 | 17 | 0  | 0 | 4.11 | มาก |
| รวม                                                                                                      |    |    |    |    |   | 4.23 | มาก |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                |    |    |    |    |   |      |     |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                 | 44 | 38 | 12 | 6  | 0 | 4.20 | มาก |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | 61 | 25 | 14 | 0  | 0 | 4.47 | มาก |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | 58 | 21 | 21 | 0  | 0 | 4.37 | มาก |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | 38 | 35 | 27 | 0  | 0 | 4.11 | มาก |
| รวม                                                                                                      |    |    |    |    |   | 4.51 |     |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด                                                 | 55 | 15 | 18 | 12 | 0 | 4.13 | มาก |

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.เสภาฯ คิดเป็นร้อยละดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | การประเมิน |
|----------------------------|-----------|------------|
| 1. ด้านเวลา                | 4.47      | มาก        |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.28      | มาก        |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 4.23      | มาก        |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | 4.51      | มากที่สุด  |
| รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ   | 4.30      | มาก        |

\*\*จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านของ อบต.เสภาฯ ในด้านการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2563 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 การประเมิน อยู่ในขั้น มาก

ความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

|                  |            |              |
|------------------|------------|--------------|
| ระดับความพึงพอใจ | น้อยที่สุด | มีค่าคะแนน 1 |
| ระดับความพึงพอใจ | น้อย       | มีค่าคะแนน 2 |
| ระดับความพึงพอใจ | ปานกลาง    | มีค่าคะแนน 3 |
| ระดับความพึงพอใจ | มาก        | มีค่าคะแนน 4 |
| ระดับความพึงพอใจ | มากที่สุด  | มีค่าคะแนน 5 |

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

|                            |         |                             |
|----------------------------|---------|-----------------------------|
| คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 -1.50  | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด |
| คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ น้อย       |
| คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง    |
| คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ มาก        |
| คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด  |

จุดเด่นขององค์กร

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

วัตถุประสงค์ของงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่บางคน หน้าตาไม่เป็นมิตร(ส่วนน้อย)
2. บ้างครั้งต้องรอช้า

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี
2. ควรมีบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์บริเวณส่วนหน้า อบต. เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

ภาพผนวก

แบบประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเส้าเกา อำเภอสิชล 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  
☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ  
☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
☐ 5) 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<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | ควรปรับปรุง<br>(1) |
| 1. ด้านเวลา                                                                                              |                  |            |                |             |                    |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                |                  |            |                |             |                    |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            |                  |            |                |             |                    |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                               |                  |            |                |             |                    |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                |                  |            |                |             |                    |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        |                  |            |                |             |                    |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                         |                  |            |                |             |                    |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                                               |                  |            |                |             |                    |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               |                  |            |                |             |                    |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       |                  |            |                |             |                    |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น                |                  |            |                |             |                    |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ |                  |            |                |             |                    |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        |                  |            |                |             |                    |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                |                  |            |                |             |                    |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                 |                  |            |                |             |                    |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                |                  |            |                |             |                    |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     |                  |            |                |             |                    |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         |                  |            |                |             |                    |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด                                                 |                  |            |                |             |                    |

#### ตอนที่ 4 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1. ....

2. ....

ข้อเสนอแนะ 1. ....

2. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้