

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง
อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง
อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – เดือนกันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๔	๔๔
หญิง	๕๖	๕๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๒	๖๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๖	๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๔	๔
ประถมศึกษา	๑๒	๑๒
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๔	๒๔
อนุปริญญา/ปวส.	๑๖	๑๖
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๓๔	๓๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๔	๓๔
รับราชการ	๔	๔
ลูกจ้าง	๒๘	๒๘
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละส่วนราชการ โดยแสดงค่าร้อยละ ดังนี้

สำนักปลัด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๔๓ %	๘๙.๙๐ %	๓.๗๗ %	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖.๕๔ %	๘๐.๑๕ %	๑๓.๓๑ %	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๔๕ %	๗๖.๖๙ %	๑๖.๙๘ %	๑.๘๘ %	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗.๕๔ %	๖๒.๒๘ %	๒๘.๓๐ %	๑.๘๘ %	-
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓.๗๘ %	๗๐.๐๐ %	๒๒.๔๔ %	๓.๗๘ %	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑.๘๘ %	๗๒.๙๕ %	๒๓.๓๐ %	๑.๘๘ %	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๗๗ %	๖๕.๐๐ %	๒๙.๓๕ %	๑.๘๘ %	-
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕.๖๖ %	๖๗.๙๓ %	๒.๗๕ %	๕.๖๖ %	-
๙. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓.๗๗ %	๗๑.๖๙ %	๒๒.๖๖ %	๑.๘๘ %	-

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๔
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๙
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๘
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐

ส่วนการคลัง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๙.๓๕ %	๘๐.๖๕ %	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๙.๓๕ %	๖๔.๕๒ %	๑๖.๑๓. %	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๖.๑๓. %	๗๔.๑๙ %	๖.๔๕ %	๓.๒๓ %	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙.๖๘%	๖๔.๕๒%	๒๕.๘๐%	๐	-
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖.๔๕%	๕๘.๓๙ %	๓๕.๑๖ %	-	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙.๖๘%	๖๔.๕๒	๒๕.๘๐ %	-	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙.๖๘%	๕๑.๖๑ %	๓๘.๗๑ %	-	-
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙.๖๘%	๕๔.๓ %	๓๒.๐๖ %	๓.๒๓ %	-
๙. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓.๒๓ %	๖๗.๗๓ %	๒๕.๘๑%	๓.๒๓ %	-

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๑
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๔
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๗
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๘
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐

กองช่าง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖.๒๕ %	๙๓.๗๕ %	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	-	๘๑.๒๕ %	๑๘.๗๕ %	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	-	๖๗.๕๐ %	๓๒.๕๐ %	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	-	๗๕.๐๐ %	๒๕.๐๐ %	-	-
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	-	๘๑.๒๕ %	๑๘.๗๕ %	-	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖.๒๕ %	๗๐.๒๕ %	๒๓.๕๐ %	-	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	-	๖๕.๒๕ %	๓๔.๗๕ %	-	-
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	-	๗๕.๕๐ %	๒๔.๕๐ %	-	-
๙. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	-	๗๐.๘๘ %	๒๗.๐๒ %	-	-

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๘
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๘
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๕
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๒

๔. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว (การขอน้ำอุปโภค)

๒. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เอกสารประกอบการยื่นขอรับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ