



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง  
ที่ นศ ๘๑๗๐๑/ ๒๒๗ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง ระหว่างเดือน  
ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง

๑. เรื่องเดิม ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธงหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

๒. ข้อเท็จจริง บัดนี้ งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔ จากการสุ่มกรอกแบบสอบถาม จำนวน ๔๗ คน และผู้ตอบแบบสอบถามในระบบออนไลน์ จำนวน ๑๔ คน จากผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)   
(นางสาวชนาทิพย์ ขาวเรือง)  
นักประชาสัมพันธ์

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)   
(นางปิยะนุช แก้วมาก)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต. ....

สืบทำรวจโท   
(สุวิทย์ ชัยบุญชู)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง

ความเห็นนายก อบต. ....

จำสืบทำรวจโท   
(ธรรมบุญ มณีเกิด)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง  
อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๗ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                | จำนวน | ร้อยละ   |
|------------------------|-------|----------|
| <b>๑. เพศ</b>          |       |          |
| ชาย                    | ๑๑    | (๒๓.๔๐)  |
| หญิง                   | ๓๖    | (๗๖.๖๐)  |
| รวม                    | ๔๗    | (๑๐๐.๐๐) |
| <b>๒. อายุระหว่าง</b>  |       |          |
| ๑๘ - ๒๕ ปี             | -     | -        |
| ๒๕ - ๓๕ ปี             | ๕     | (๑๐.๖๓)  |
| ๓๕ - ๖๐ ปี             | ๓๘    | (๘๐.๘๖)  |
| มากกว่า ๖๐ ปี          | ๔     | (๐๘.๕๑)  |
| รวม                    | ๔๗    | (๑๐๐.๐๐) |
| <b>๓. การศึกษา</b>     |       |          |
| ไม่ได้เรียนหนังสือ     | ๒     |          |
| ประถม                  | ๙     | (๑๑.๑๑)  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | ๗     | (๖.๖๖)   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ๘     | (๔๐.๐๐)  |
| อนุปริญญา/ปวส.         | ๑๐    | (๓๓.๓๓)  |
| ปริญญาตรี              | ๑๐    | -        |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | ๑     | -        |
| รวม                    | ๔๗    | (๑๐๐.๐๐) |
| <b>๔. อาชีพ</b>        |       |          |
| เกษตรกร                | ๑๗    | (๒๙.๗๘)  |
| ลูกจ้าง                | ๘     | (๑๗.๐๒)  |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว    | ๑๐    | (๒๑.๒๗)  |
| รับราชการ              | ๒     | (๔.๒๕)   |
| นักเรียน/นักศึกษา      | -     | -        |
| อื่น ๆ                 | ๑๐    | (๒๑.๒๗)  |
| รวม                    | ๔๗    | (๑๐๐.๐๐) |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ                                           | ระดับความพึงพอใจ |                 |                 |               |            |
|-----|------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------------|------------|
|     |                                                                  | มากที่สุด        | มาก             | ปานกลาง         | น้อย          | น้อยที่สุด |
| ๑   | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย   | ๑๘ คน<br>๓๘.๓๐%  | ๒๔ คน<br>๕๑.๐๖% | ๕ คน<br>๑๐.๖๔%  | -             | -          |
| ๒   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่            | ๑๕ คน<br>๓๑.๙๑%  | ๒๗ คน<br>๕๗.๔๕% | ๕ คน<br>๑๐.๖๔%  | -             | -          |
| ๓   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน                 | ๑๓ คน<br>๒๗.๖๖%  | ๒๗ คน<br>๕๗.๔๕% | ๖ คน<br>๑๒.๗๗%  | ๑ คน<br>๒.๑๒% | -          |
| ๔   | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม     | ๙ คน<br>๑๙.๑๕%   | ๒๕ คน<br>๕๓.๑๙% | ๑๓ คน<br>๒๗.๖๖% | -             | -          |
| ๕   | มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย                                    | ๙ คน<br>๑๙.๑๕%   | ๑๕ คน<br>๓๑.๙๑% | ๑๙ คน<br>๔๐.๔๓% | ๔ คน<br>๘.๕๑% | -          |
| ๖   | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน         | ๗ คน<br>๑๔.๘๙%   | ๑๔ คน<br>๒๙.๗๘% | ๒๒ คน<br>๔๖.๘๐% | ๔ คน<br>๘.๕๑% | -          |
| ๗   | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน              | ๙ คน<br>๑๙.๑๕%   | ๒๐ คน<br>๔๒.๕๕% | ๑๕ คน<br>๓๑.๙๑% | ๓ คน<br>๖.๓๘% | -          |
| ๘   | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๑๔ คน<br>๒๙.๗๘%  | ๓๐ คน<br>๖๓.๘๓% | ๓ คน<br>๖.๓๘%   | -             | -          |
| ๙   | อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย                                  | ๑๗ คน<br>๓๖.๑๗%  | ๒๕ คน<br>๕๓.๑๙% | ๕ คน<br>๑๐.๖๔%  | -             | -          |

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๓ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๕ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๙ และเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๖ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจนคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๐

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง โดย  
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๗

**๗. ข้อเสนอแนะ**

๗.๑ เสี่ยงตามสายบางจุดยังได้ยื่นไม่ชัดเจน

# สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในระบบออนไลน์

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง

อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

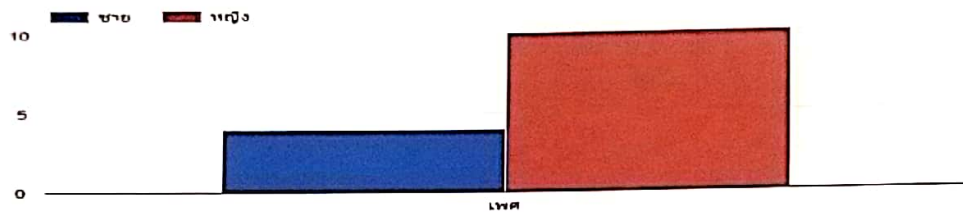
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔

## แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อ.รัตนพิบูลย์ จ.นครศรีธรรมราช

การตอบกลับ 14 รายการ

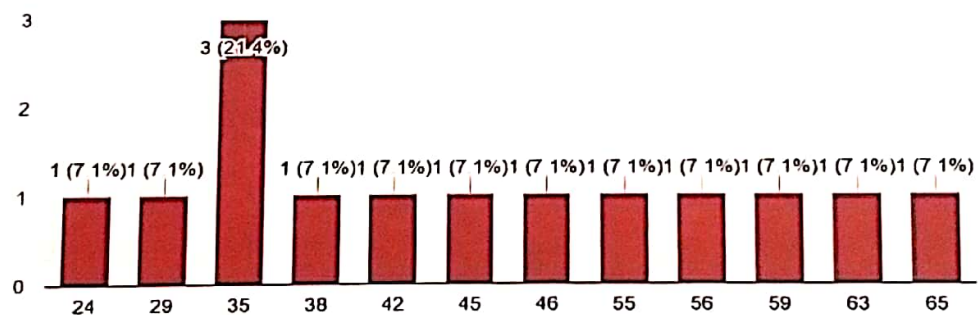
แผนภูมิการวิเคราะห์

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป



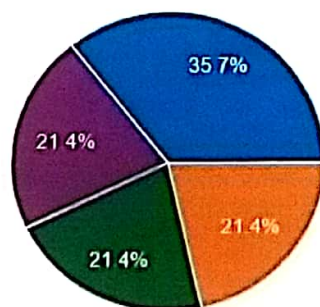
### อายุ

คำตอบ 14 ข้อ



### จบการศึกษาชั้นสูงสุด

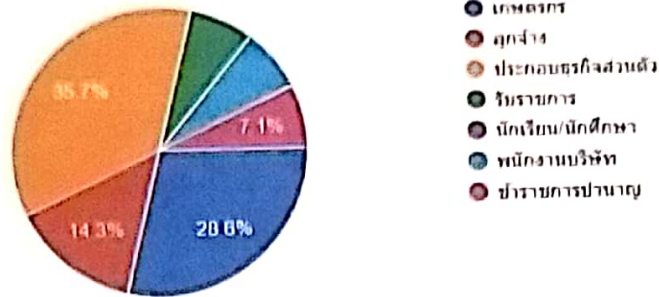
คำตอบ 14 ข้อ



- 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ
- 2. ประถมศึกษา
- 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
- 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช
- 5. อนุปริญญา/ปวส
- 6. ปริญญาตรี
- 7. สูงกว่าปริญญาตรี
- 8. อื่นๆ

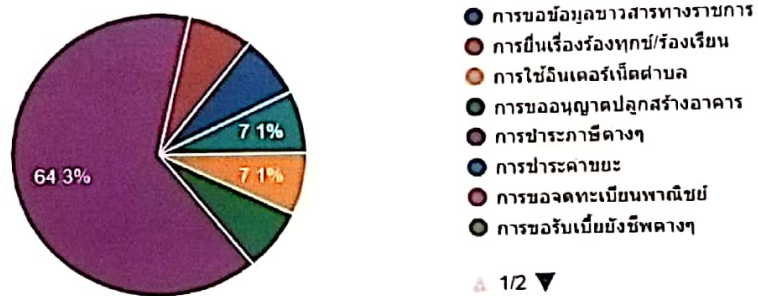
### อาชีพ

คำตอบ 14 ข้อ

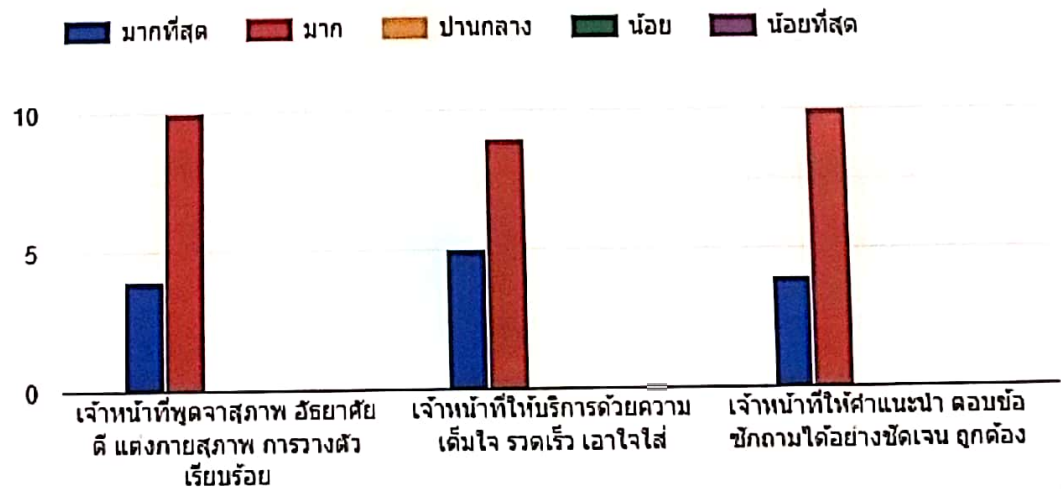


### ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

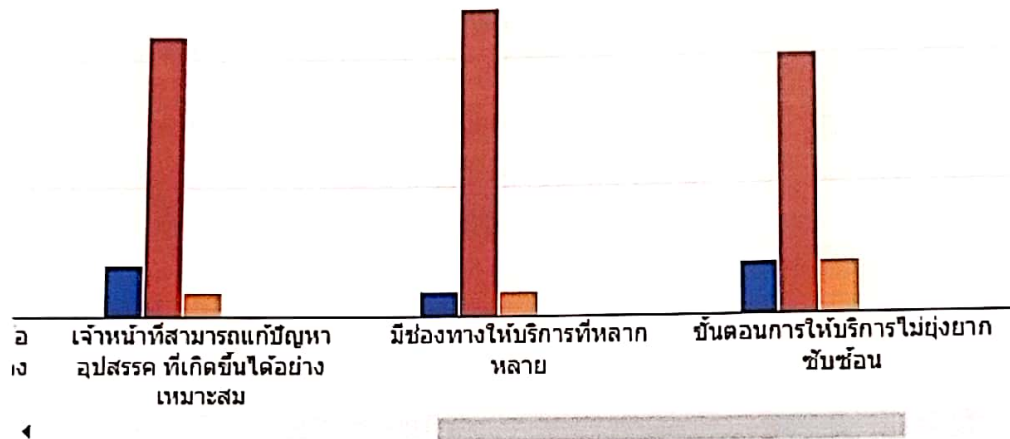
คำตอบ 14 ข้อ



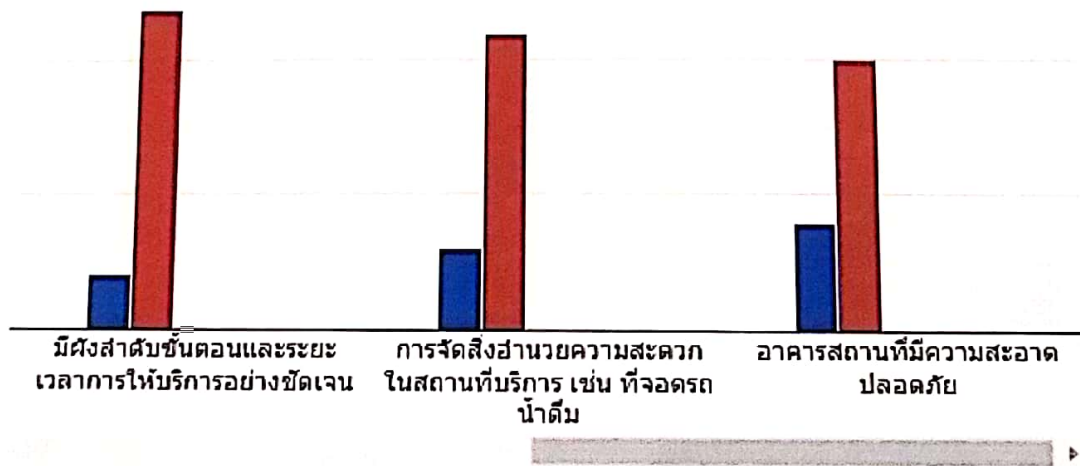
### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง



### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

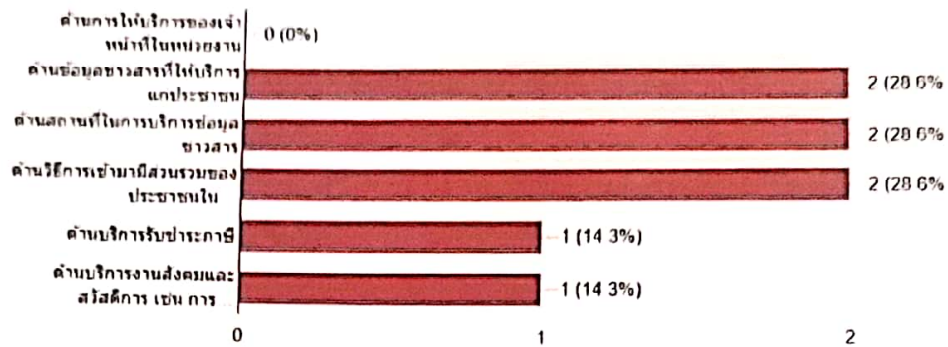


### พอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง



**ทาบคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงครุปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

คำตอบ 7 ข้อ



**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

คำตอบ 2 ข้อ

-

ยังไม่เข้าใจการประชาสัมพันธ์แบบใหม่ จึงอยากให้มีการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์รายละเอียด

| สถานภาพ                | จำนวน | ร้อยละ     |
|------------------------|-------|------------|
| <b>๑. เพศ</b>          |       |            |
| ชาย                    | ๔     | (๒๘.๕๗)    |
| หญิง                   | ๑๐    | (๗๑.๔๓)    |
| รวม                    | ๑๔    | (๑๐๐.๐๐)   |
| <b>๒. อายุระหว่าง</b>  |       |            |
| ๑๘ - ๒๕ ปี             | ๑     | (๐๗.๑๔)    |
| ๒๕ - ๓๕ ปี             | ๔     | (๒๘.๕๗)    |
| ๓๕ - ๖๐ ปี             | ๗     | (๕๐.๐๐)    |
| มากกว่า ๖๐ ปี          | ๒     | (๑๔.๒๙)    |
| รวม                    | ๑๔    | (๑๐๐.๐๐)   |
| <b>๓. การศึกษา</b>     |       |            |
| ไม่ได้เรียนหนังสือ     | -     | -          |
| ประถม                  | -     | -          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | ๓     | (๒๑.๔๐)    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ๓     | (๒๑.๔๐)    |
| อนุปริญญา/ปวส.         | ๓     | (๒๑.๔๐)    |
| ปริญญาตรี              | ๕     | (๓๕.๗๐)    |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | -     | -          |
| รวม                    | ๑๔    | (๑๐๐.๐๐)   |
| <b>๔. อาชีพ</b>        |       |            |
| เกษตรกร                | ๔     | (๒๘.๕๗)    |
| ลูกจ้าง                | ๒     | (๑๔.๒๙)    |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว    | ๕     | (๓๕.๗๑)    |
| รับราชการ              | ๑     | (๐๗.๑๔)    |
| นักเรียน/นักศึกษา      | -     | -          |
| อื่น ๆ                 | ๒     | (๑๔.๒๙)    |
| รวม                    | ๑๔    | ( ๑๐๐.๐๐ ) |

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ                                           | ระดับความพึงพอใจ |                 |                |      |            |
|-----|------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|----------------|------|------------|
|     |                                                                  | มากที่สุด        | มาก             | ปานกลาง        | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑   | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย   | ๔ คน<br>๒๘.๕๗%   | ๑๐ คน<br>๗๑.๔๓% | -              | -    | -          |
| ๒   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่           | ๕ คน<br>๓๕.๗๑%   | ๙ คน<br>๖๔.๒๙%  | -              | -    | -          |
| ๓   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน                 | ๔ คน<br>๒๘.๕๗%   | ๑๐ คน<br>๗๑.๔๓% | -              | -    | -          |
| ๔   | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม     | ๒ คน<br>๑๔.๒๙%   | ๑๑ คน<br>๗๘.๕๗% | ๑ คน<br>๐๗.๑๔% | -    | -          |
| ๕   | มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย                                    | ๑ คน<br>๐๗.๑๔%   | ๑๒ คน<br>๘๕.๗๑% | ๑ คน<br>๐๗.๑๔% | -    | -          |
| ๖   | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน         | ๒ คน<br>๑๔.๒๙%   | ๑๐ คน<br>๗๑.๔๓% | ๒ คน<br>๑๔.๒๙% | -    | -          |
| ๗   | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน              | ๒ คน<br>๑๔.๒๙%   | ๑๒ คน<br>๘๕.๗๑% | -              | -    | -          |
| ๘   | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๓ คน<br>๒๑.๔๓%   | ๑๑ คน<br>๗๘.๕๗% | -              | -    | -          |
| ๙   | อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย                                  | ๔ คน<br>๒๘.๕๗%   | ๑๐ คน<br>๗๑.๔๓% | -              | -    | -          |

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน, อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย, ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ ลำดับที่สี่ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๙

-๗-

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

**๗. ข้อเสนอแนะ**

๗.๑ ยังไม่เข้าใจการชำระภาษีแบบใหม่ จึงอยากให้มีการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์รายละเอียด