



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ อำเภอบ้านนาสาร  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ  
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ขอสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
มีผลการประเมิน ดังนี้

๑.กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ( เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ  
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ( ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔ )

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	(๖๖.๐๐)
หญิง	๑๗	(๓๔.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	(๔.๐๐)
๑๘-๒๕ ปี	๑๒	(๒๔.๐๐)
๒๖-๔๕ ปี	๒๐	(๔๐.๐๐)
๔๖-๖๕ ปี	๑๐	(๒๐.๐๐)
มากกว่า ๖๕ ปี	๖	(๑๒.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
จำนวน (คน)		
ประถม	๓	(๖.๐๐)
มัธยมตอนต้น/ปวช.	๙	(๑๘.๐๐)
มัธยมตอนปลาย/ปวส.	๑๑	(๒๒.๐๐)
ปริญญาตรี	๒๑	(๔๒.๐๐)
ปริญญาโท	๑	(๒.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	๐	(๐.๐๐)
อื่นๆ	๖	(๑๒.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

**ตารางที่ ๒** เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๐	(๒๐.๐๐)
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๐	(๐.๐๐)
การใช้ Internet ตำบล	๓	(๖.๐๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๐	(๔๐.๐๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒	(๔.๐๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๑	(๒.๐๐)
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	(๐.๐๐)
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑	(๒.๐๐)
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕	(๑๐.๐๐)
การชำระภาษีป้าย	๔	(๘.๐๐)
การชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย	๓	(๖.๐๐)
การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์	๑	(๒.๐๐)
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>						
๑.๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๓ (๕๓.๗๕)	๗ (๑๔.๐๐)	๐	๐	๐
๑.๒	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๕ (๙๐.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)	๐	๐	๐
๑.๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๐ (๑๐๐.๐๐)	๐	๐	๐	๐
๑.๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๐ (๑๐๐.๐๐)	๐	๐	๐	๐
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ</b>						
๒.๑	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๓๒ (๖๔.๐๐)	๑๕ (๓๐.๐๐)	๓ (๖.๐๐)	๐	๐
๒.๒	ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	๔๒ (๘๔.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	๐	๐	๐
๒.๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๙ (๙๘.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	๐	๐	๐
๒.๔	มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๖ (๙๒.๐๐)	๔ (๘.๐๐)	๐	๐	๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๓.๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๕ (๗๐.๐๐)	๑๕ (๓๐.๐๐)	๐	๐	๐
๓.๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ /ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๙ (๗๘.๐๐)	๑๑ (๒๒.๐๐)	๐	๐	๐
๓.๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๒ (๔๔.๐๐)	๒๐ (๔๐.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	๐	๐
๓.๔	อาคารสถานที่มีสะอาด ปลอดภัย	๑๙ (๓๘.๐๐)	๙ (๑๘.๐๐)	๒๒ (๔๔.๐๐)	๐	๐

\*\*\*\*\*

**สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ  
จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๐ คน**

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ รองลงมา เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา อายุระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อายุระหว่าง ๔๖-๖๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อายุมากกว่า ๖๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมาอายุมัธยมตอนปลาย/ปวส คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ มัธยมตอนต้น/ปวช คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับชั้นประถม คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

/ตาราง...

## **ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาการขอรับบริการด้านการขอข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ การขอรับบริการด้านการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ การขอรับบริการด้านการชำระภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ การขอรับบริการด้านการชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ การขอรับบริการด้านการใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ การขอรับบริการด้านการรับเบี้ยยังชีพคนพิการ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และการขอรับบริการด้านเบี้ยยังชีพคนพิการ และการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๒.๐๐ และการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก การร้องทุกข์ ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

## **ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ**

### **๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง นานับถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๕

### **๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมามีผังลำดับขั้นตอนการบริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และมีช่องทางที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐

### **๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ และอาคารมีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐

### **๔. ข้อเสนอแนะ**

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำให้เห็นถึงศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และควรจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการให้บริการ เช่น การให้บริการรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

\*\*\*\*\*