



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ อำเภopakพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขันบักดี)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.80	0.39	96.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.42	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.90	0.28	98.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.30	97.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.20	98.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.23	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.85	0.34	97.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.24	98.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.38	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.34	97.00	มากที่สุด

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
- ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ งานด้านสาธารณสุข

2. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย/หย่าร้าง

5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

☐ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ว่างงาน

☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

☐ ไม่มีรายได้

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

☐ 5,001 - 10,000 บาท

☐ 1 - 5,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 20,001 บาทขึ้นไป

ประมาณ พ.ศ. 2563 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

☐ 1 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 6 - 10 ครั้ง/ปี

☐ 11 - 15 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

เวลาในการขอรับบริการ

☐ 08.30 - 10.00 น.

☐ 10.01 - 12.00 น.

☐ 12.01 - 14.00 น.

☐ 14.01 น. - ปิดทำการ

☐ อื่นๆ (ระบุ).....