



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน  
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน

---

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน ณ  
จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางวันนีย์ วัฒนานุรักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด (งานบริหารทั่วไป) องค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน โทร. ๐๒-๑๐๗๐๘๕๕  
ที่ นศ ๘๑๐๐๑/๗๕๙ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จตุรชัย ทองอ่อน

(นางสาวทัศนีย์ ทองอ่อน)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

จิราพร

(นางสาวบุษกร หนูสมแก้ว)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ชัชวาล

(นายจรศักดิ์ เขียวไชย)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

จตุรชัย

(นายถาวรณ จิตสุข)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

วันทนีย์

(นางวันทนีย์ วัฒนารักษ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

### สรุปผลการประเมิน

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| รายการ                                         | ค่าเฉลี่ย | S.D  | ร้อยละ | ระดับ     |
|------------------------------------------------|-----------|------|--------|-----------|
| <b>งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b> | ๔.๙๓      | ๐.๒๖ | ๙๘.๖๐  | มากที่สุด |
| ๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     | ๔.๙๕      | ๐.๒๑ | ๙๙.๐๐  | มากที่สุด |
| ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ                     | ๔.๙๓      | ๐.๒๕ | ๙๘.๖๐  | มากที่สุด |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 | ๔.๙๔      | ๐.๒๓ | ๙๘.๘๐  | มากที่สุด |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                      | ๔.๘๙      | ๐.๓๔ | ๙๗.๘๐  | มากที่สุด |
| <b>งานด้านการศึกษา</b>                         | ๔.๘๘      | ๐.๓๓ | ๙๗.๖๐  | มากที่สุด |
| ๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     | ๔.๙๒      | ๐.๒๘ | ๙๘.๔๐  | มากที่สุด |
| ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ                     | ๔.๘๕      | ๐.๓๖ | ๙๗.๐๐  | มากที่สุด |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 | ๔.๘๘      | ๐.๓๔ | ๙๗.๖๐  | มากที่สุด |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                      | ๔.๘๗      | ๐.๓๓ | ๙๗.๔๐  | มากที่สุด |
| <b>งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>        | ๔.๘๖      | ๐.๓๕ | ๙๗.๒๐  | มากที่สุด |
| ๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     | ๔.๘๘      | ๐.๓๔ | ๙๗.๖๐  | มากที่สุด |
| ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ                     | ๔.๘๔      | ๐.๓๖ | ๙๖.๘๐  | มากที่สุด |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 | ๔.๙๐      | ๐.๓๐ | ๙๘.๐๐  | มากที่สุด |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                      | ๔.๘๐      | ๐.๔๐ | ๙๖.๐๐  | มากที่สุด |
| <b>งานด้านรายได้หรือภาษี</b>                   | ๔.๙๒      | ๐.๒๗ | ๙๘.๔๐  | มากที่สุด |
| ๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     | ๔.๙๒      | ๐.๒๗ | ๙๘.๔๐  | มากที่สุด |
| ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ                     | ๔.๘๔      | ๐.๓๙ | ๙๖.๘๐  | มากที่สุด |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 | ๔.๙๔      | ๐.๒๓ | ๙๘.๘๐  | มากที่สุด |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                      | ๔.๙๖      | ๐.๑๙ | ๙๙.๒๐  | มากที่สุด |
| <b>งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>      | ๔.๘๗      | ๐.๓๓ | ๙๗.๔๐  | มากที่สุด |
| ๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     | ๔.๙๐      | ๐.๓๐ | ๙๘.๐๐  | มากที่สุด |
| ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ                     | ๔.๙๕      | ๐.๒๒ | ๙๙.๐๐  | มากที่สุด |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 | ๔.๘๕      | ๐.๓๖ | ๙๗.๐๐  | มากที่สุด |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                      | ๔.๗๗      | ๐.๔๒ | ๙๕.๔๐  | มากที่สุด |
| <b>เฉลี่ย</b>                                  | ๔.๘๙      | ๐.๓๑ | ๙๗.๘๐  | มากที่สุด |

จากตารางแสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ หรือร้อยละ ๙๗.๘๐ โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ หรือร้อยละ ๙๘.๔๐ งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ หรือร้อยละ ๙๗.๖๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ หรือร้อยละ ๙๗.๔๐ และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐

## ข้อเสนอแนะ

### ๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ หรือร้อยละ ๙๘.๒๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ หรือร้อยละ ๙๙.๐๐ รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้และภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ หรือร้อยละ ๙๘.๔๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการบริการ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนขั้นตอนในการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านสมาร์ตโฟนเข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจสอบลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

### ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ หรือร้อยละ ๙๗.๖๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ หรือร้อยละ ๙๙.๐๐ รองลงมาเป็น งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว รวมทั้งมีการพบปะกับประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ควรจะมีหลากหลายช่องทาง ให้สอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิ และภูมิรู้ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควร กำหนดช่องทางให้ตรงกับสภาพของกลุ่มผู้รับบริการต่างๆ กล่าวคือ อาจจะมีช่องทางดั้งเดิม อาทิ เดินทางมารับ บริการที่หน่วยงาน นอกจากนั้น อาจจะมีช่องทางใหม่ๆ อาทิ การให้หรือรับบริการผ่านทางสมาร์ทโฟน ซึ่งจะทำให้ ผู้รับบริการมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

### ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ หรือร้อยละ ๙๘.๐๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างและงานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ หรือร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ หรือร้อยละ ๙๙.๔๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้อง ตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (๑) การยิ้มแย้มแจ่มใส (๒) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (๓) มีการสื่อสารที่ดี และ (๔) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคน เพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรที่ให้บริการในงานบริการต่างๆ จะต้องปลูกฝังเกี่ยวกับจิตบริการ ดังนั้น องค์การจึงควรจะมีแผนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อจะทำให้มีศักยภาพ ในการทำงานที่ดีมากขึ้น รวมทั้งจะต้องกำหนดระบบการประเมิน การปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน และจะส่งผลให้การให้บริการแก่ประชาชนดีขึ้นด้วย

### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๖ หรือร้อยละ ๙๙.๒๐ รองลงมาเป็นงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ หรือร้อยละ ๙๗.๘๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน มีสถานที่ที่สะดวกสบาย ในการให้บริการ ในตัวอาคาร มีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด ระเบียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และที่นั่งรอรับบริการ ไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ รวมทั้งดูแลตรวจตราความสะอาดและภูมิทัศน์ให้เกิดความสวยงามเพื่อให้ผู้รับบริการ มีความประทับใจในอาคารสถานที่ จึงควรมีโครงการต่างๆ ที่จะให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาอาคารสถานที่ในโอกาสต่างๆ รวมทั้งควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีการประเมินด้านต่างๆ อยู่เป็นประจำ