



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก โทร. 044-056033

ที่ ขย 72701 / -

วันที่

10 มิ.ย. 2565

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. 2564

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก ได้ดำเนินการให้ประชาชนและผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก ทำแบบประเมินเพื่อกรอกข้อมูลในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยมีแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ แยกออกเป็น 4 ส่วน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก

บัดนี้ การดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก ที่มีต่อการบริหารจัดการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางธัญญาวัลย์ พูลเพิ่ม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....

(นายอนันตเดช โชตินอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก

(ลงชื่อ).....

(นายวุฒิไกร ผิวขาว)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาายางหลัก

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนายางหลัก
ประจำปี พ.ศ. 2564



องค์การบริหารส่วนตำบลนายางหลัก
อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1

ส่วนที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	42	42.00
2. หญิง	48	48.00
รวม	100	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3	3.00
2. 21 – 40 ปี	26	26.00
3. 41 – 60 ปี	49	49.00
4. 61 ปีขึ้นไป	22	22.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	30	30.00
2. ต่ำกว่าปริญญาตรี/มัธยมศึกษา	49	49.00
3. ปริญญาตรี	12	12.00
4. สูงกว่าปริญญาตรี	9	9.00
รวม	100	100.00
ประเภทตำแหน่ง		
1. เกษตรกร	51	51.00
2. ผู้ประกอบการ	19	19.00
3. ประชาชนทั่วไป	30	30.00
4. อื่นๆ	0	0.00
รวม	100	100.00

สรุปส่วนที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 49 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี/มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 49 และส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรไปที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 51

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	24	58	18	0	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	26	58	16	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	17	63	20	0	0
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	28	52	20	0	0
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	20	55	25	0	0
ร้อยละ	23.00	57.20	19.80	0.00	0.00

ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	26	47	25	2	0
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	20	58	22	0	0
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	24	56	20	0	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	30	46	24	0	0
5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริการ	28	60	12	0	0
ร้อยละ	25.6	53.40	20.60	0.40	0.00

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	20	48	32	0	0
2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	23	40	37	0	0
3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	30	40	30	0	0
4.อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	40	30	30	0	0
5.มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้	25	20	20	10	5
ร้อยละ	27.6	35.6	29.8	0.2	0.1

สรุป จาก ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลนายางลักษ์ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ส่วนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 23.00
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 57.20
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 19.80
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ 0.00
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

ส่วนที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 25.60
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 53.40
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 20.60
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ 0.04
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

ส่วนที่ 4 ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

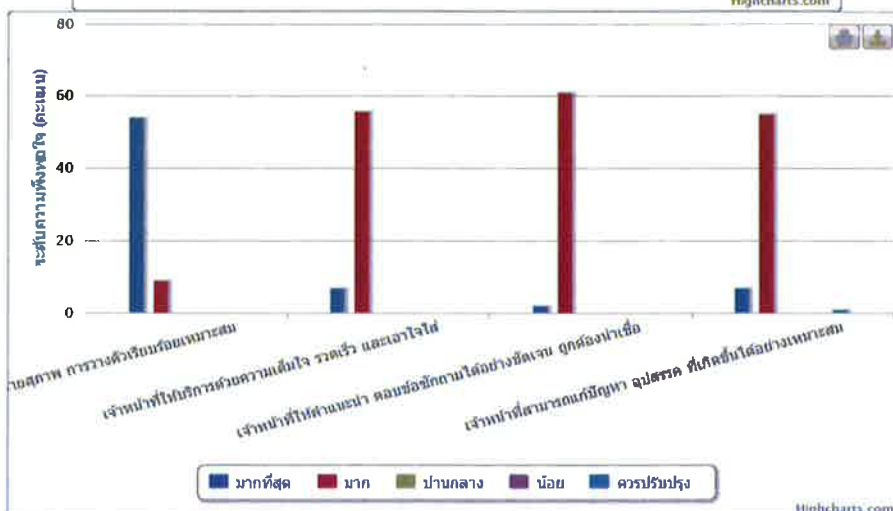
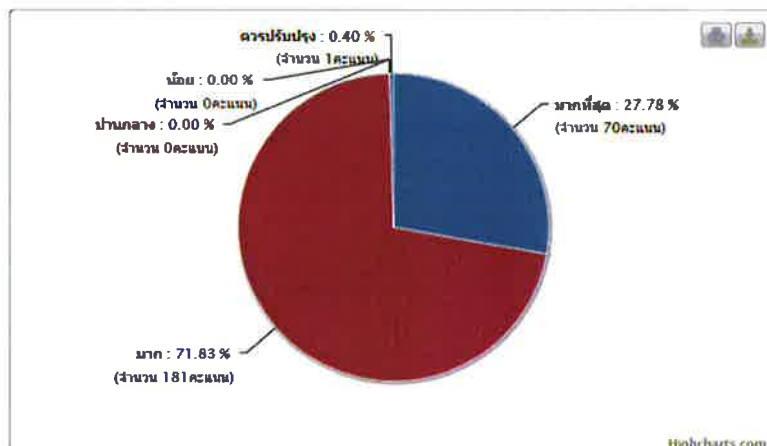
- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 27.6
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 35.6
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 29.8
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ 0.2
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเว็บไซต์ <http://www.nayangklak.go.th/index.php> องค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้เข้าประเมิน 52 คน

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	ควรปรับปรุง(1)
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	52	0	0	0	0
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4	31	0	0	17
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	29	6	0	0	17
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	11	24	0	0	17
รวม		96	61	0	0	51
สัดส่วน (100%)		46.15%	29.33%	0.00%	0.00%	24.52%

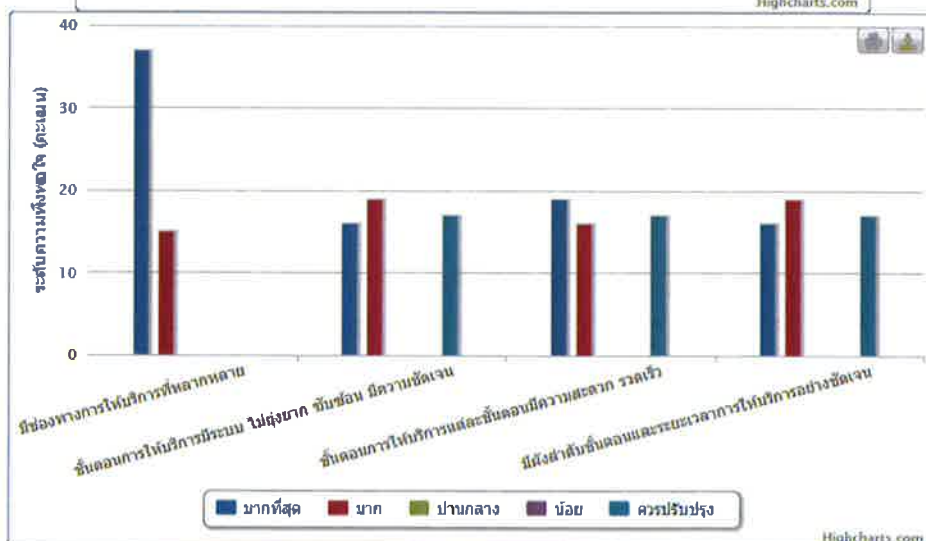
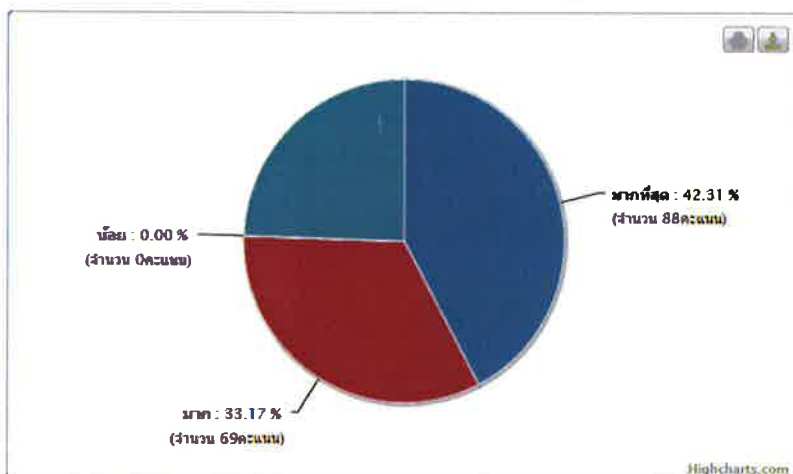


สรุป 1. การสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม จำนวน 52 คน มีความพึงพอใจระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ จำนวน 31 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 46.15

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้เข้าประเมิน 52 คน

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	ควรปรับปรุง(1)
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	37	15	0	0	0
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	16	19	0	0	17
3	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	19	16	0	0	17
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	16	19	0	0	17
รวม		88	69	0	0	51
สัดส่วน (100%)		42.31%	33.17%	0.00%	0.00%	24.52%



จากทั้งหมด 52 คน / 208 คะแนน

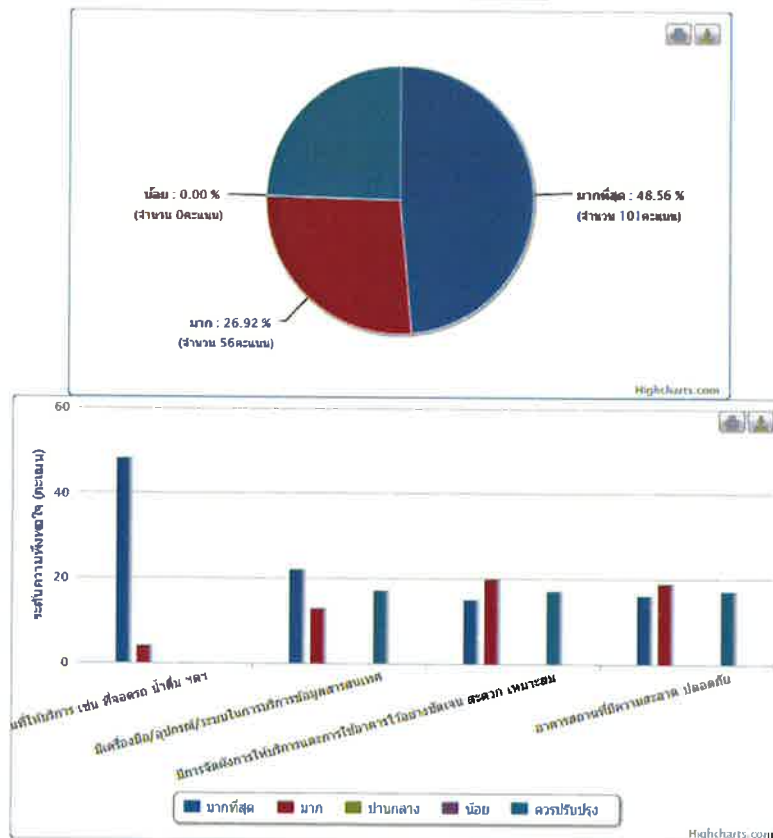
สรุป 2. การสำรวจความพึงพอใจด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน มีความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จำนวน 37 คน มีความพึงพอใจระดับมาก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จำนวน 19 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 42.31

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้เข้าประเมิน 52 คน

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	ควรปรับปรุง(1)
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	48	4	0	0	0
2	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	22	13	0	0	17
3	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	15	20	0	0	17
4	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	16	19	0	0	17
รวม		101	56	0	0	51
สัดส่วน (100%)		48.56%	26.92%	0.00%	0.00%	24.52%

ระหว่างวันที่: 1 ตุลาคม 2561 ถึง 20 กันยายน 2561



จากทั้งหมด 52 คน / 208 คะแนน

สรุป 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน มีความพึงพอใจมากที่สุด การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ จำนวน 48 คน มีความพึงพอใจระดับมาก คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม จำนวน 20 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 48.56

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ

1. ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายกปลัก เริ่มตั้งแต่กำหนดแผนพัฒนาจัดสรรงบประมาณ ตรวจสอบการทำงาน ประเมินผลการดำเนินงานใน ด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าของ และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน
2. ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนได้โดยตรง โดยเฉพาะการติดตั้งเสียงตามสายที่มีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่
3. ควรมีการปฏิบัติงานเชิงรุกโดยจัดเจ้าหน้าที่ทุกระดับลงพื้นที่เข้าไปร่วมพูดคุยตามบ้านของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อจะได้ชี้แจงข้อมูลข่าวสารทำความเข้าใจกับประชาชน รับทราบปัญหา และความต้องการที่มาจากประชาชนอย่างแท้จริง และยังเป็นการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายกปลัก ในงานอื่น ๆ ให้ครบทุกงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการได้อย่างครบถ้วน
2. ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบในการพัฒนาการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายกปลัก โดยประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนายกปลักอย่างเป็นรูปธรรม
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนายกปลัก เพื่อนำผลไป การศึกษาไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลในอนาคต

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนายางลักษ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 4) 41 - 60 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) ต่ำกว่าปริญญาตรี/
 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 1) เกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					

ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริการ					

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย					
5. มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา
1.
 2.
- ข้อเสนอแนะ
1.
 2.