



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก โทร. 044-056033

ที่ ขย 72701 /

วันที่ 12 ตุลาคม 2565

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก ขอความร่วมมือให้พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก ทำแบบประเมินเพื่อกรอกข้อมูลในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงองค์การให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง โดยมีแบบสอบถามความพึงพอใจ ของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างแยกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ  
แยกออกเป็น 4 ส่วน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเว็บไซต์  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก

บัดนี้การดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการความพึงพอใจในการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก ที่มีต่อการบริหารจัดการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก  
รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเปรมณัช กำจัดภัย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(ลงชื่อ).....

(นายอนันตเดช โชตินอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก

(ลงชื่อ).....

(นายวุฒิไกร ผิวขาว)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาช่างหลัก

รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
ประจำปี พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลนาช่าง  
อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1**

ส่วนที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	5	41.66
2. หญิง	7	58.33
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	1	8.33
2. 21 – 40 ปี	5	41.66
3. 41 – 60 ปี	3	25
4. 61 ปีขึ้นไป	3	25
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ประถมศึกษา	5	41.66
2. ต่ำกว่าปริญญาตรี/มัธยมศึกษา	7	58.33
3. ปริญญาตรี	0	0
4. สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>ประเภทตำแหน่ง</b>		
1. เกษตรกร	8	66.66
2. ผู้ประกอบการ	0	0
3. ประชาชนทั่วไป	0	0
4. อื่นๆ	4	33.33
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**สรุปส่วนที่ 1** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.33 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.66 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี/มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.33 และส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรไปที่มีมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 66.66

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี	12	0	0	0	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	12	0	0	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	11	1	0	0	0
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	11	1	0	0	0
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	12	0	0	0	0
รวม	58	2	0	0	0

## ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	2	10	0	0	0
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	10	2	0	0	0
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	11	1	0	0	0
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	12	0	0	0	0
5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริการ	11	1	0	0	0
รวม	46	14	0	0	0

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	12	0	0	0	0
2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	10	2	0	0	0
3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	12	0	0	0	0
4.อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	1	11	0	0	0
5.มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้	0	12	0	0	0
รวม	35	25	0	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเว็บไซต์ <http://www.nayangklak.go.th/index.php> องค์การบริหารส่วนตำบลนาयाกกลัก  
ตารางที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระหว่างวันที่: 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

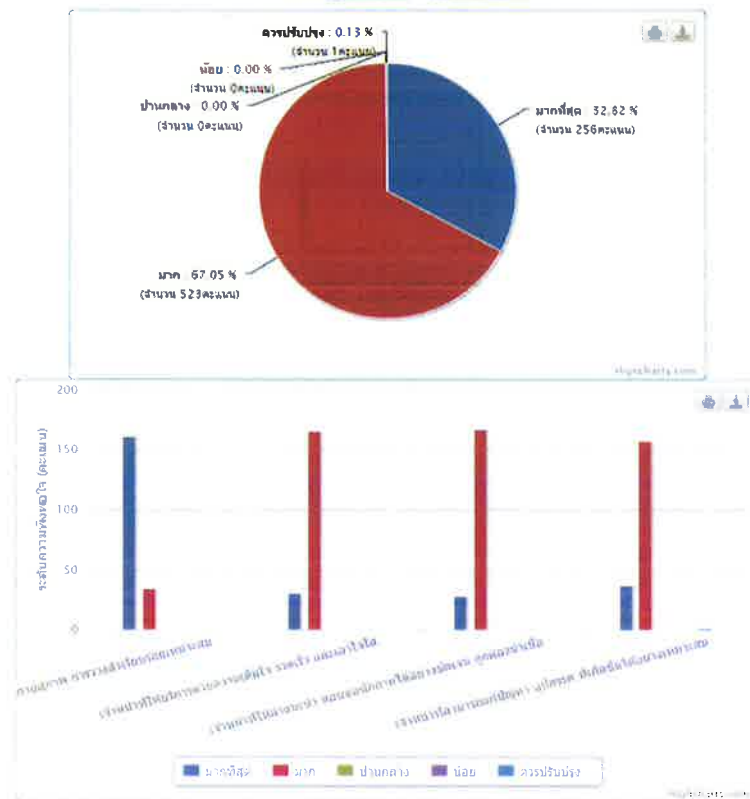
ผู้เข้าประเมิน 195 คน

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	ตรงปรับปรุง(1)
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายข้อดี แดงกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	161	34	0	0	0
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	30	165	0	0	0
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คอบข้อขัดข้องได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	28	167	0	0	0
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	37	157	0	0	1
รวม		256	523	0	0	1
สัดส่วน (100%)		32.82%	67.05%	0.00%	0.00%	0.13%

ผลการสำรวจ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาयाกกลัก อ.ระยองจ.ระยอง จ.ระยอง 16230 โทรศัพท์ 044-574136

ระหว่างวันที่: 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565



จากทั้งหมด 195 คน 780 คะแนน

สรุป 1. การสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 195 คน มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายข้อดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม จำนวน 161 คน มีความพึงพอใจระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ จำนวน 165 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 67.05

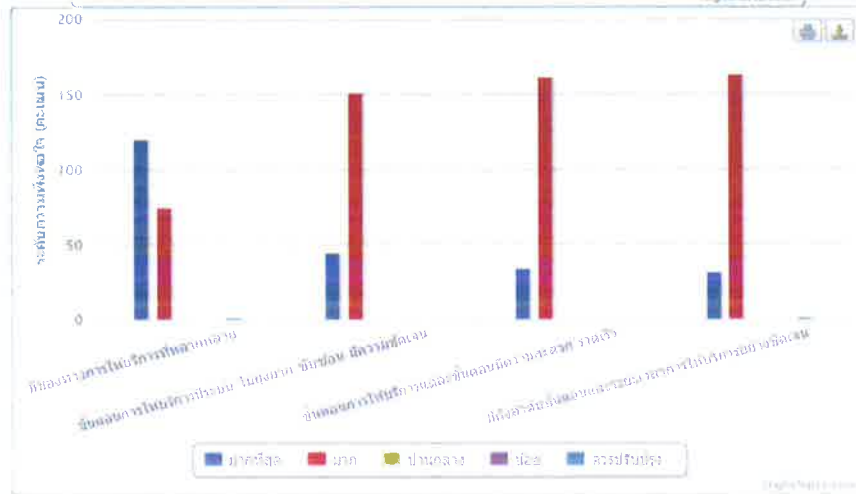
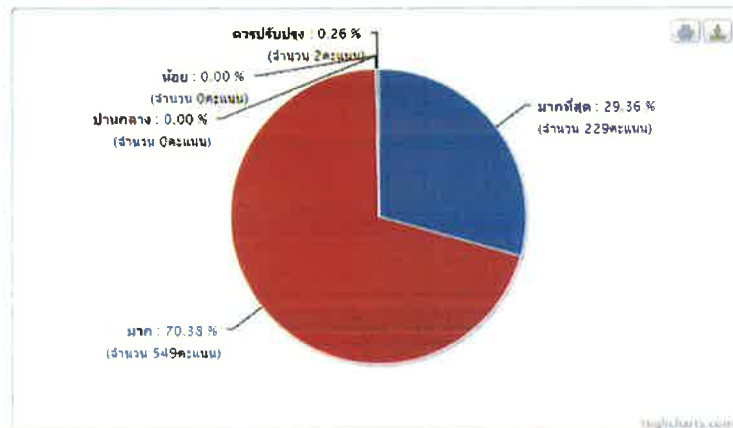
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระหว่างวันที่: 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

ผู้เข้าประเมิน 195 คน

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	ควรปรับปรุง(1)
1	มีช่องทางบริการให้บริการที่หลากหลาย	120	74	0	0	1
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	44	151	0	0	0
3	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	34	161	0	0	0
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	31	163	0	0	1
รวม		229	549	0	0	2
สัดส่วน (100%)		29.36%	70.38%	0.00%	0.00%	0.26%

ระหว่างวันที่: 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565



จากทั้งหมด 195 คน 780 คะแนน

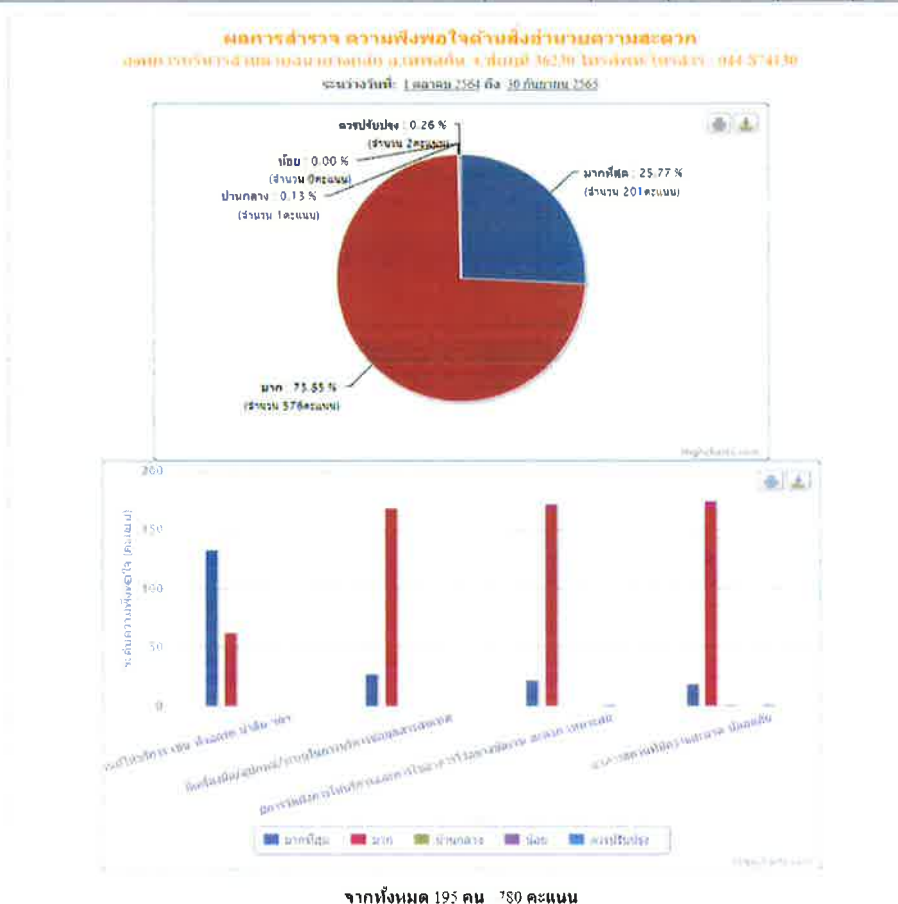
สรุป 2. การสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 195 คน มีความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนการมีช่องทางบริการให้บริการที่หลากหลาย จำนวน 120 คน มีความพึงพอใจระดับมาก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จำนวน 163 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 70.38

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระหว่างวันที่: 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

**ผู้เข้าประเมิน 195 คน**

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	ควรปรับปรุง(1)
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	133	62	0	0	0
2	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	27	168	0	0	0
3	มีการจัดคิวการให้บริการแสดงค่าใช้จ่ายไว้อย่างชัดเจน สดวก เหมาะสม	22	172	0	0	1
4	อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	19	174	1	0	1
<b>รวม</b>		201	576	1	0	2
<b>สัดส่วน (100%)</b>		25.77%	73.85%	0.13%	0.00%	0.26%



สรุป 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 195 คน มีความพึงพอใจมากที่สุด การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ จำนวน 133 คน มีความพึงพอใจระดับมาก คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย จำนวน 174 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 73.85



### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติ

1. ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาปางลึก เริ่มตั้งแต่กำหนดแผนพัฒนาจัดสรรงบประมาณ ตรวจสอบการทำงาน ประเมินผลการดำเนินงานใน ด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าของ และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

2. ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนได้โดยตรง โดยเฉพาะการติดตั้งเสียงตามสายที่มีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่

3. ควรมีการปฏิบัติงานเชิงรุกโดยจัดเจ้าหน้าที่ทุกระดับลงพื้นที่เข้าไปร่วมพูดคุยตามบ้านของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อจะได้ชี้แจงข้อมูลข่าวสารทำความเข้าใจกับประชาชน รับทราบปัญหา และความต้องการที่มา จากประชาชนอย่างแท้จริง และยังเป็นการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนอีกด้วย

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปรับปรุงครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาปางลึก ในงานอื่น ๆ ให้ครบทุกงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการได้อย่างครบถ้วน

2. ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบในการพัฒนาการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาปางลึก โดยประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาปางลึกอย่างเป็นรูปธรรม

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนาปางลึก เพื่อนำผลไป การศึกษาไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลในอนาคต