



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ที่ ตง ๗๕๐๐๑/๗๕๖๕

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการ เมื่อ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๒๐ คน เป็นชาย ๕๒ คน หญิง ๖๘ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศรีหทัย ทองแก้ว)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดตอบ.....

.....

(นางสาวสุวรรณี ศิริรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ความเห็นนายกอบต.....

.....

(นายชาลี เมืองนก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๓๑-๔๐ ปี  ๓) ๔๑-๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 ๑) เกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  ๓) ประชาชนผู้มารับบริการ  
 ๔) อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้  
 ระดับ ๕ หมายถึง มากที่สุด    ระดับ ๔ หมายถึง มาก    ระดับ ๓ หมายถึง ปานกลาง  
 ระดับ ๒ หมายถึง น้อย    ระดับ ๑ น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓				
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ		✓			
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	✓				
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		✓			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	✓				
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	✓				
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	✓				
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		✓			
๔.๒ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอให้บริการ น้ำดื่ม	✓				
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	✓				

ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๓๑-๔๐ ปี  ๓) ๔๑-๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 ๑) เกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  ๓) ประชาชนผู้มารับบริการ  
 ๔) องค์กรชุมชน  ๕) อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้  
 ระดับ ๕ หมายถึง มากที่สุด      ระดับ ๔ หมายถึง มาก      ระดับ ๓ หมายถึง ปานกลาง  
 ระดับ ๒ หมายถึง น้อย              ระดับ ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๒ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอให้บริการ น้ำดื่ม					
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๒	๔๓.๓๓	
• หญิง	๖๘	๕๖.๖๖	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๖๖	
• ๒๑-๔๐ ปี	๕๒	๔๓.๓๓	
• ๔๑-๖๐ ปี	๓๙	๓๒.๕๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๗.๕๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๐	๔๑.๖๖	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๑.๖๖	
• ปริญญาตรี	๘	๖.๖๖	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร	๖๖	๕๕.๐๐	
• ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
• ประชาชนผู้มารับบริการ	๕๔	๔๕.๐๐	
• องค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ.....			

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๖ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	⑤	④	③	②	①
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๖	๒๕	๙	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๓	๑๙	๑๘	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๙๐	๑๘	๘	๐
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๘๘	๒๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙	๙๑	๒๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๖	๙๒	๑๒	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๘๖	๒๘	๔	๒	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๙๕	๒	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๘๘	๑๑	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙	๙๖	๑๕	๐	๐
๔.๒ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอให้บริการ น้ำดื่ม	๒๕	๙๐	๕	๐	๐
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๑	๘๙	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๖

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๖

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องลำดับขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๓

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๖

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ให้ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ในระดับมากที่สุดเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๖

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๖

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอให้บริการ น้ำดื่มในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๖