



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ อำเภอนาโง่ง จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4.ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 5.ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ได้เสร็จสิ้นแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบประกาศนี้ จากผลการประเมินดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ จะนำข้อมูลผลการประเมินไปพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการของแต่ละกอง/ส่วนราชการ ต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ.2563

ลงชื่อ.....

(นายสมควร จิตรแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ที่ ตง 75601/

วันที่ 22 กันยายน 2563

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2563

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ ได้มีการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2563 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ ตัวอย่าง จำนวน 100 คน สำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ในการนี้ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2563 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สุปรียา มากมุข

( นางสาวสุปรียา มากมุข )

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น

นพ. นอม

นพ.

( นางสาวพรเพ็ญ อุตะปะละ )

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นพ. ปณณ

นพ.

( นางวลัยภรณ์ เยาดำ )

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นพ.

นพ. 8-

( นางสาวไมตรีจิตร์ คงมา )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นพ.

นพ.

( นายสมควร จิตรแก้ว )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง้งเหนือ อำเภอนาโง้ง จังหวัดตรัง  
ประจำปี 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สุ่มตัวอย่าง 100 คน ชาย จำนวน 23 คน หญิง จำนวน 77 คน

1.2 ช่วงอายุ

- อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 22 คน
- อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 23 คน
- อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 22 คน
- อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 33 คน

1.3 ระดับการศึกษา

- มัธยม/ต่ำกว่า จำนวน 72 คน
- ประกาศนียบัตร จำนวน 12 คน
- ปริญญาตรี จำนวน 16 คน
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 คน

1.4 อาชีพ

- เกษตรกร จำนวน 30 คน
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 9 คน
- รับจ้างทั่วไป จำนวน 33 คน
- รับราชการ จำนวน 0 คน
- ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ จำนวน 0 คน
- อื่น จำนวน 28 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ร้อยละ)

| ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ                                                         | ระดับความพึงพอใจ |     |         |         |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|---------|------------|
|                                                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย    | น้อยที่สุด |
|                                                                                                         | พอใจ             |     |         | ไม่พอใจ |            |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                |                  |     |         |         |            |
| 1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                           | 26               | 58  | 16      | 0       | 0          |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก                                                       | 29               | 51  | 20      | 1       | 0          |
| 3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                                                                   | 31               | 51  | 25      | 2       | 0          |
| 4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                                                            | 33               | 55  | 26      | 1       | 0          |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                      |                  |     |         |         |            |
| 5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง                                                                 | 40               | 48  | 12      | 0       | 0          |
| 6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ                                                       | 36               | 54  | 10      | 0       | 0          |
| 7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                                                   | 23               | 64  | 12      | 1       | 0          |
| 8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | 30               | 57  | 13      | 0       | 0          |
| 9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน                                        | 33               | 53  | 13      | 0       | 1          |

| ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ                                           | ระดับความพึงพอใจ |       |         |         |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|---------|---------|------------|
|                                                                                           | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย    | น้อยที่สุด |
|                                                                                           | พอใจ             |       |         | ไม่พอใจ |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                             |                  |       |         |         |            |
| 10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ                           | 27               | 55    | 18      | 0       | 0          |
| 11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร | 34               | 49    | 16      | 1       | 0          |
| 12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                                             | 34               | 52    | 14      | 0       | 0          |
| 13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                   | 27               | 55    | 16      | 2       | 0          |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                             |                  |       |         |         |            |
| 14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                      | 33               | 57    | 10      | 0       | 0          |
| 15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า                                                             | 31               | 54    | 20      | 0       | 0          |
| <b>ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ</b>                                                           |                  |       |         |         |            |
| 16.โครงการด้านบริการสาธารณูปโภค ด้านคมนาคม ถนน ไฟฟ้า ประปา                                | 22               | 56    | 22      | 0       | 0          |
| 17.โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันเด็ก วันผู้สูงอายุ ฯ)                                   | 32               | 50    | 17      | 1       | 0          |
| 18.โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมขยะ                              | 24               | 62    | 14      | 0       | 0          |
| 19.โครงการสนับสนุนการศึกษา (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา)                         | 23               | 57    | 19      | 1       | 0          |
| 20.โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ด้อยโอกาส                | 30               | 54    | 14      | 1       | 0          |
| 21.โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาระหว่างหมู่บ้าน ด้านยาเสพติด)                     | 24               | 58    | 18      | 0       | 0          |
| 22.โครงการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง                      | 25               | 57    | 18      | 0       | 0          |
| 23.โครงการหลักประกันสุขภาพกันสุขภาพ ฯ                                                     | 20               | 60    | 19      | 1       | 0          |
| 24.โครงการสวัสดิการชุมชน โครงการส่งเสริมอาชีพ                                             | 27               | 56    | 17      | 0       | 0          |
| 25. ผลการให้บริการในภาพรวม ของ อบต.นาโยงเหนือ                                             | 30               | 52    | 18      | 0       | 0          |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                 | 724              | 1,374 | 411     | 12      | 1          |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                              | 28.71            | 54.48 | 16.29   | 0.48    | 0.04       |

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2563  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน  
สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

2. อายุ 34 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☒ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ ปวช.

☐ ปวส.

☐ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ อื่นๆ.....

4. อาชีพ

☒ เกษตรกร

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ รับราชการ

☐ ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ

☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

| ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ                                                         | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                           | /                |     |         |      |            |
| ( ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก                                                        | /                |     |         |      |            |
| 3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                                                                   |                  | /   |         |      |            |
| 4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                                                            | /                |     |         |      |            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง                                                                 | /                |     |         |      |            |
| 6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ                                                       | /                |     |         |      |            |
| 7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                                                   |                  | /   |         |      |            |
| 8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม |                  | /   |         |      |            |
| 9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน                                        |                  | /   |         |      |            |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                  |                  |     |         |      |            |
| 10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ                                         |                  | /   |         |      |            |
| 11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร               |                  | /   |         |      |            |
| 12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                                                           |                  | /   |         |      |            |
| 13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                 |                  | /   |         |      |            |

| ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ                             | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ                                                      |                  |     |         |      |            |
| 14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ                                        | /                |     |         |      |            |
| 15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า                                               | /                |     |         |      |            |
| ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ                                                    |                  |     |         |      |            |
| 16. โครงการด้านบริการสาธารณูปโภค ด้านคมนาคม ถนน ไฟฟ้า ประปา                 |                  | /   |         |      |            |
| 17. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันเด็ก วันผู้สูงอายุ ฯ)                    | /                |     |         |      |            |
| 18. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมขยะ               |                  | /   |         |      |            |
| 19. โครงการสนับสนุนการศึกษา (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา)          |                  | /   |         |      |            |
| 20. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ด้อยโอกาส | /                |     |         |      |            |
| 21. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาระหว่างหมู่บ้าน ด้านยาเสพติด)      |                  | /   |         |      |            |
| 22. โครงการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง       |                  | /   |         |      |            |
| 23. โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สุขภาพ ฯ                                |                  | /   |         |      |            |
| 24. โครงการสวัสดิการชุมชน โครงการส่งเสริมอาชีพ                              |                  | /   |         |      |            |
| 25. ผลการให้บริการในภาพรวม ของ อบต.นาโยงเหนือ                               |                  | /   |         |      |            |

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....