



# บันทึกข้อความ


ส่วนราชการ ..... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้  
ที่ สฎ.๗๙๗๐๑/..... วันที่ ๑๔ มี.ค. ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงให้บริการต่อไป

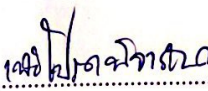
จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนในตำบลนาใต้ในการรับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว/มีความรวดเร็วในการให้บริการ/ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ/มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)/มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพพูดจาไพเราะ/การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่/ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน/มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ โดยได้ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐% ของผู้รับการประเมินในการนี้ทางสำนักปลัดได้ทำการรวบรวมแบบประเมินดังกล่าวเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)..... 

(นางสาวชนิษฐา น้อมรอด)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด..... 

(ลงชื่อ)..... 

(นางณัชวีร์ญา ปรีชานันทศักดิ์)

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

/ ความเห็น...

ความเห็นปลัด อบต. เรื่องแจ้งสภาพ/ขอความเห็นชอบ/ขอความเห็นชอบ/การตามปกติ  
.....  
.....

(ลงชื่อ)..... นางอรุณี.....

(นางอรุณี ชนะภัย)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ

ความเห็นอื่น

.....  
ทราบตามที่แจ้ง  
.....  
.....

(ลงชื่อ)..... นายภัทรพล.....

(นายภัทรพล คงทอง)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔



จัดทำโดย  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้  
อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร/Fax.๐๗๗-๓๕๙๕๒๒  
[www.natai.go.th](http://www.natai.go.th)

## คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอต่อผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไขส่งเสริมพัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ที่ให้ความร่วมมือในการเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ ได้รวบรวมและสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลนาใต้ในการรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....๕๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>เพศ</b>			
ชาย	๒๐	๔๐	
หญิง	๓๐	๖๐	
<b>อายุ</b>			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๘	
๒๑-๔๐	๑๑	๒๒	
๔๑-๖๐	๒๖	๕๒	
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๘	
<b>การศึกษา</b>			
ประถม	๗	๑๔	
มัธยม	๒๒	๔๔	
ปริญญาตรี	๑๙	๓๘	
สูงกว่า ป.ตรี	๒	๔	
<b>อาชีพ</b>			
เกษตรกร	๑๕	๓๐	
ผู้ประกอบการ	๗	๑๔	
ประชาชน	๒๗	๕๔	
องค์กร	๑	๒	
อื่นๆ	๐	๐	

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ													
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>														
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๓	๔๖	๒๔	๔๘	๓	๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๘	๒๖	๕๒	๕	๑๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๔	๔๘	๒๒	๔๔	๔	๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๔ มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	๓๐	๖๐	๑๘	๓๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๕ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๔	๔๘	๒๓	๔๖	๓	๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>														
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	๓๐	๖๐	๑๘	๓๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๐	๖๐	๑๘	๓๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๓๖	๗๒	๑๒	๒๔	๒	๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>												
๓.๑ สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๑	๖๒	๑๗	๓๔	๒	๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒ มีป้ายบอกข้อความ บอจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	๒๘	๕๖	๑๗	๓๔	๕	๑๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	๓๓	๖๖	๑๑	๒๒	๖	๑๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

---

---

---

---

---

---

---

---

## ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลาทั้งการบริการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
- นำผลการประเมินเป็นไปในแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการและเป็นประชากรผู้มาติดต่อขอรับหรือรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยองค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๑๒ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ ข้อ

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี การศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น เป็นประชาชนมารับบริการ

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบในระดับน้อย และน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน ๑๒ รายการ โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีคะแนนสูงสุดที่อยู่ในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หัวข้อ ๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ ๗๒% รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หัวข้อ ๒.๑ เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ ๗๐%

เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า

### ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

มากที่สุด ร้อยละ ๔๖ มาก ร้อยละ ๔๘ ปานกลาง ร้อยละ ๖

๑.๒ มีความรวดเร็วในการให้บริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๓๘ มาก ร้อยละ ๕๒ ปานกลาง ร้อยละ ๑๐

๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๔๘ มาก ร้อยละ ๔๔ ปานกลาง ร้อยละ ๘

๑.๔ มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)

มากที่สุด ร้อยละ ๖๐ มาก ร้อยละ ๓๖ ปานกลาง ร้อยละ ๖

๑.๕ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน

มากที่สุด ร้อยละ ๔๘ มาก ร้อยละ ๔๖ ปานกลาง ร้อยละ ๔

### ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ

มากที่สุด ร้อยละ ๗๐ มาก ร้อยละ ๓๐

๒.๒ การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่

มากที่สุด ร้อยละ ๖๐ มาก ร้อยละ ๓๖ ปานกลาง ร้อยละ ๔

๒.๓ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มากที่สุด ร้อยละ ๖๐ มาก ร้อยละ ๓๖ ปานกลาง ร้อยละ ๔

๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

มากที่สุด ร้อยละ ๗๒ มาก ร้อยละ ๒๔ ปานกลาง ร้อยละ ๔

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๖๒ มาก ร้อยละ ๓๔ ปานกลาง ร้อยละ ๔

๓.๒ มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน

มากที่สุด ร้อยละ ๕๖ มาก ร้อยละ ๓๔ ปานกลาง ร้อยละ ๑๐

๓.๓ มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๖๖ มาก ร้อยละ ๒๒ ปานกลาง ร้อยละ ๑๒

๓. ปัญหา/ข้อเสนอแนะ -

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาใต้  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ       ๑) ชาย                       ๒) หญิง
๒. อายุ       ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี     ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี     ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี     ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา     ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี         ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร       ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ               ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๔	มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
๑.๕	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการ ให้บริการอย่างชัดเจน					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๒.๑	เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
๒.๒	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
๒.๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๓.๑	สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
๓.๓	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					

**ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

ปัญหา ๑. ....

๒. ....

ข้อเสนอแนะ ๑. ....

๒. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้