



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

ที่ นศ ๗๘๙๐๑/

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมขออนุมัติเผยแพร่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อให้ได้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ และนำผลที่ได้ไปพัฒนาองค์กรต่อไป นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

ในการนี้ ครบกำหนดห้วงเวลาการประเมินดังกล่าว จึงสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

### ๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

ลงชื่อ.....

(นางเมธิณี ฉ่ำเฉกหงษ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

เรียน นายก อบต.นาไม้ไผ่

เพื่อโปรดทราบ

(นางนงเยาว์ ศรีจันทร์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

เรียน นายก อบต.นาไม้ไผ่

- ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า

( / ) สมควร

( ) ไม่สมควร.....

(นางสุจิตรา ป่านวัน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

ความเห็นของ นายก อบต.นาไม้ไผ่

( / ) อนุมัติ.....

( ) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....

(นายพนพล ไชยศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่  
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| 1. เพศ                               |               |        |          |
| • ชาย                                | 33            | 33.0   |          |
| • หญิง                               | 47            | 47.0   |          |
| 2. อายุ                              |               |        |          |
| • ต่ำกว่า 20 ปี                      | 18            | 18.0   |          |
| • 21 - 40 ปี                         | 39            | 39.0   |          |
| • 41 - 60 ปี                         | 20            | 20.0   |          |
| • 60 ปีขึ้นไป                        | 23            | 23.0   |          |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด               |               |        |          |
| • ประถมศึกษา                         | 37            | 37.0   |          |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 47            | 47.0   |          |
| • ปริญญาตรี                          | 13            | 13.0   |          |
| • สูงกว่าปริญญาตรี                   | 3             | 3.0    |          |
| 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |               |        |          |
| • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | 26            | 26.0   |          |
| • ผู้ประกอบการ                       | 11            | 11.0   |          |
| • ประชาชนผู้รับบริการ                | 58            | 58.0   |          |
| • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | 0             | 0.0    |          |
| • อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน            | 5             | 5.0    |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.0 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 47.0 และส่วนใหญ่ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 58.0

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                               | ระดับความพึงพอใจ(คน) |    |    |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|---|---|
|                                                                                                          | ⑤                    | ④  | ③  | ② | ① |
| 1. ด้านเวลา                                                                                              |                      |    |    |   |   |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                | 57                   | 27 | 16 | 0 | 0 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            | 57                   | 25 | 18 | 0 | 0 |
| รวม                                                                                                      |                      |    |    |   |   |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                               |                      |    |    |   |   |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | 50                   | 35 | 15 | 0 | 0 |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        | 30                   | 51 | 19 | 0 | 0 |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                         | 64                   | 10 | 26 | 0 | 0 |
| รวม                                                                                                      |                      |    |    |   |   |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                                               |                      |    |    |   |   |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | 52                   | 38 | 12 | 0 | 0 |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | 52                   | 30 | 18 | 0 | 0 |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               | 50                   | 40 | 10 | 0 | 0 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 54                   | 30 | 16 | 0 | 0 |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | 38                   | 42 | 20 | 0 | 0 |
| รวม                                                                                                      |                      |    |    |   |   |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                |                      |    |    |   |   |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                 | 53                   | 30 | 17 | 0 | 0 |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | 57                   | 35 | 8  | 0 | 0 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | 57                   | 30 | 39 | 0 | 0 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | 51                   | 39 | 10 | 0 | 0 |
| รวม                                                                                                      |                      |    |    |   |   |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                                | 55                   | 36 | 9  | 0 | 0 |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 88.2 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 87.6 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.0 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมาเป็น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.6 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 88.0 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 87.6 ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 86.8 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมาเป็น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.8 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 88.8 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมา และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็น ร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.นาไม้ไผ่

อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| 1. ด้านเวลา                | 88.00  |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 87.60  |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 87.12  |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | 88.50  |
| รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ   | 87.80  |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.80

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางเมธินี ฉ่ำเอกหงษ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางจิรภรณ์ คชพันธ์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวเจนจิรา พฤกษ์พนม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

# ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่  
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 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) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ  
☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ  
☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                         | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ด้านเวลา                                                                                             |                  |   |   |   |   |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                               |                  |   |   |   |   |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                           |                  |   |   |   |   |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                              |                  |   |   |   |   |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                               |                  |   |   |   |   |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                       |                  |   |   |   |   |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                        |                  |   |   |   |   |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                                              |                  |   |   |   |   |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                              |                  |   |   |   |   |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                      |                  |   |   |   |   |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น              |                  |   |   |   |   |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ |                  |   |   |   |   |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                       |                  |   |   |   |   |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                               |                  |   |   |   |   |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                |                  |   |   |   |   |
| 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                |                  |   |   |   |   |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                   |                  |   |   |   |   |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                        |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                               |                  |   |   |   |   |

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้