



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ (ตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศ)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นางกขกร จิตรานนท์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง รักษาการแทน  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง

## รายละเอียดแบบท้ายประกาศ

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศชาย จำนวน ๒๓ คน หญิง จำนวน ๒๗ คน
๒. อายุ
- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี    | จำนวน - คน  |
| ๒. ระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี | จำนวน ๗ คน  |
| ๓. ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี | จำนวน ๑๐ คน |
| ๔. ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี | จำนวน ๒๑ คน |
| ๕. ระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี | จำนวน ๘ คน  |
| ๖. มากกว่า ๖๑ ปี    | จำนวน ๔ คน  |
๓. สถานภาพ
- |                              |               |
|------------------------------|---------------|
| ๑. โสด ๑๒ คน                 | ๒. สมรส ๓๒ คน |
| ๓.หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ๖ คน |               |
๔. ระดับการศึกษา
- |              |             |
|--------------|-------------|
| ๑. ประถม     | จำนวน ๑๗ คน |
| ๒. มัธยม     | จำนวน ๑๒ คน |
| ๓. อนุปริญญา | จำนวน ๕ คน  |
| ๔. ปริญญาตรี | จำนวน ๑๕ คน |
| ๕. ปริญญาโท  | จำนวน ๑ คน  |
๕. อาชีพ
- |                          |             |
|--------------------------|-------------|
| ๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ | จำนวน ๕ คน  |
| ๒. พ่อบ้าน/แม่บ้าน       | จำนวน ๑ คน  |
| ๓. รับจ้าง/เกษตรกร       | จำนวน ๓๘ คน |
| ๔. พนักงานจ้างบริษัท     | จำนวน ๑ คน  |
| ๕. ธุรกิจส่วนตัว         | จำนวน ๓ คน  |
| ๖. นิสิต/นักเรียน        | จำนวน ๒ คน  |
| ๗. อื่นๆ                 | จำนวน - คน  |
๖. รายได้
- |                      |             |
|----------------------|-------------|
| ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | จำนวน ๒ คน  |
| ๒. ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท  | จำนวน ๑๕ คน |
| ๓. ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท | จำนวน ๒๑ คน |
| ๔. ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท | จำนวน ๕ คน  |
| ๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๑    | จำนวน ๗ คน  |

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลด้านพฤติกรรม

๗. โดยเฉลี่ยผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง ปีละ ๑ ครั้ง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒

๘. ผู้ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลงส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการน้อยกว่า ๓๐ นาที จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

๙. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลงจากผู้นำชุมชน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘

## ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	21	20	9		
1.2 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	25	19	4	2	
1.3 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	24	18	6	2	
1.4 ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	35	15			
1.5 ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	31	17	2		
1.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... งานที่ติดต่อ					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	34	10	6		
2.2 ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ	31	15	2	2	
2.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	32	10	7	1	
2.4 ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	29	18	3		
2.5 ความพึงพอใจต่อการเอาใจทํานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	35	10	5		
2.6 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	25	17	5	3	
2.7 ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	40	5	5		
2.8 ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	37	10	3		
2.9 ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	35	10	5		
2.10 ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	39	9	2		
2.11 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	30	10	9	1	
2.12 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ	36	10	4		
2.13 ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	32	10	8		
2.14 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับ บริการ	25	15	5	5	
3.2 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	23	8	10	9	

ด้าน	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	24	18	8		
3.4 ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	25	20	5		
3.5 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	24	10	10	6	
3.6 ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	30	19	1		
3.7 ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ	39	9	2		
3.8 ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	23	8	10	9	
3.9 อื่น (โปรดระบุ).....					
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง	32	10	8		

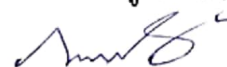
#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

สรุป

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐
  ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐
  ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐
- ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๘๙.๖๐

#### ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น

ประชาชนอยากให้ อบต.นางหลง ปรับปรุงสถานที่ให้บริการประชาชนโดยให้อยู่ในอาคารเดียวกัน และให้มีสถานที่กว้างขึ้น



(นางกชกร จิตรานนท์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง รักษาการแทน  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง