



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ที่ ตง 75601/329

วันที่ 25 ตุลาคม 2565

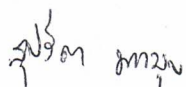
เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2565

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ ได้มีการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2565 โดยสำรวจสุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ จำนวน 100 คน สำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ในการนี้ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2565 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

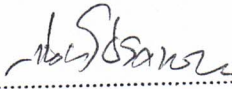
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางสุปริดา มากมุข)
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น


(นางสาวศุภาพร ขวัญกลับ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นางวลัยภรณ์ เยาดำ)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

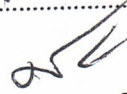
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นางสาวมัยตรีจิตร์ คงมา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

/ความเห็น....

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นาง



(นายสมควร จิตรแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ อำเภอนาโง่ง จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ในการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

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

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ได้เสร็จสิ้นแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบประกาศนี้ จากผลการประเมินดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ จะนำข้อมูลผลการประเมินไปพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการของแต่ละกอง/ส่วนราชการ ต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 26 เดือน ตุลาคม พ.ศ.2565

ลงชื่อ.....

(นายสมควร จิตรแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง
ประจำปี 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สุ่มตัวอย่าง 100 คน/ ชาย จำนวน 25 คน /หญิง จำนวน 75 คน

1.2 ช่วงอายุ

- อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 22 คน
- อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 17 คน
- อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 30 คน
- อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 31 คน

1.3 ระดับการศึกษา

- มัธยม/ต่ำกว่า จำนวน 50 คน
- ประกาศนียบัตร จำนวน 19 คน
- ปริญญาตรี จำนวน 30 คน
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน

1.4 อาชีพ

- เกษตรกร จำนวน 28 คน
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 31 คน
- รับจ้างทั่วไป จำนวน 9 คน
- รับราชการ จำนวน 6 คน
- ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ จำนวน 8 คน
- อื่นๆ จำนวน 18 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ร้อยละ)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	พอใจ		กลาง	ไม่พอใจ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	46	51	3	0	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	50	48	2	0	0
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	40	57	2	0	1
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	43	54	3	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	51	48	1	0	0
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	52	45	3	0	0
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	48	50	2	0	0

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	พอใจ			ไม่พอใจ	
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	53	44	3	0	0
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	63	36	1	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	50	49	1	0	0
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	47	52	1	0	0
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	34	63	3	0	0
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	34	65	1	0	0
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	56	43	1	0	0
15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	51	47	2	0	0
ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ					
16.โครงการด้านบริการสาธารณูปโภค ด้านคมนาคม ถนน ไฟฟ้า ประปา	43	54	3	0	0
17.โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันเด็ก วันผู้สูงอายุ ฯ)	33	63	4	0	0
18.โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมขยะ	41	54	5	0	0
19.โครงการสนับสนุนการศึกษา (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา)	32	63	5	0	0
20.โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ด้อยโอกาส	57	41	2	0	0
21.โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาระหว่างหมู่บ้าน ด้านยาเสพติด)	36	60	4	0	0
22.โครงการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง	38	57	5	0	0
23.โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สุขภาพ ฯ	29	63	8	0	0
24.โครงการสวัสดิการชุมชน โครงการส่งเสริมอาชีพ	34	57	9	0	0
25. ผลการให้บริการในภาพรวม ของ อบต.นาโยงเหนือ	43	54	3	0	0
ค่าเฉลี่ย	1,104	1,318	77	0	1
ค่าเฉลี่ยรวม	44.16	52.72	3.08	0	0.04
พอใจ			ปานกลาง	ไม่พอใจ	
96.88			3.08	0.04	