



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ที่ ตง 75601/

วันที่ 8 ตุลาคม 2561

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2561

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ ได้มีการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2561 โดยสำรวจสุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ จำนวน 100 คน สำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ในการนี้ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2561 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สุปราณี อภิมง

(นางสาวสุปราณี อภิมง)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น

- เกษิณี งามจิตร

(นางสาวพรเพ็ญ อุตะปะละ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เกษิณี งามจิตร

(นางวลัยภรณ์ เยาดำ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

nel

นางสาวไมตรีจิตร์ คงมา

(นางสาวไมตรีจิตร์ คงมา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ทรง

(นายสมควร จิตรแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง
ประจำปี 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สุ่มตัวอย่าง 100 คน ชาย จำนวน 47 คน หญิง จำนวน 53 คน

1.2 ช่วงอายุ

- อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 9 คน
- อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 21 คน
- อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 30 คน
- อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 40 คน

1.3 ระดับการศึกษา

- มัธยม/ต่ำกว่า จำนวน 74 คน
- ประกาศนียบัตร จำนวน 15 คน
- ปริญญาตรี จำนวน 7 คน
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน

1.4 อาชีพ

- เกษตรกร จำนวน 49 คน
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน
- รับจ้างทั่วไป จำนวน 20 คน
- รับราชการ จำนวน 5 คน
- ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ จำนวน 3 คน
- อื่น จำนวน 5 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ร้อยละ)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	พอใจ			ไม่พอใจ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	11	64	25	0	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	12	69	19	0	0
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	16	64	20	0	0
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	15	69	15	1	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	26	64	7	3	0
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	26	50	22	2	0
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	24	55	15	6	0
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	23	60	16	1	0
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	29	59	11	1	0

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	พอใจ			ไม่พอใจ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	29	60	10	1	0
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	29	60	10	1	0
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	16	63	20	1	0
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	21	65	14	0	0
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	19	69	12	0	0
15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	15	65	20	0	0
ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ					
16.โครงการด้านบริการสาธารณสุขปโมค ด้านคมนาคม ถนน ไฟฟ้า ประปา	38	50	11	1	0
17.โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันเด็ก วันผู้สูงอายุ ฯ)	36	52	10	2	0
18.โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมขยะ	28	55	14	3	0
19.โครงการสนับสนุนการศึกษา (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา)	30	40	28	2	0
20.โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ด้อยโอกาส	40	54	6	0	0
21.โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาระหว่างหมู่บ้าน ด้านยาเสพติด)	33	51	16	0	0
22.โครงการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง	43	40	17	0	0
23.โครงการหลักประกันสุขกันสุขภาพ ฯ	43	45	11	1	1
24.โครงการสวัสดิการชุมชน โครงการส่งเสริมอาชีพ	35	51	14	0	0
25. ผลการให้บริการในภาพรวม ของ อบต.นาโยงเหนือ	40	43	14	3	0
ค่าเฉลี่ย	27.07	56.67	15.07	1.15	0.04
ค่าเฉลี่ยรวม	83.74		15.07	1.19	