



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

ที่ ตง 75601/

วันที่ 8 ตุลาคม 2562

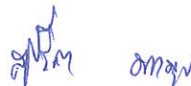
เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2562

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ ได้มีการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2562 โดยสำรวจผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ จำนวน 100 คน สำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ในการนี้ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2562 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางสาวปริดา มากมุข)
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น




(นางสาวพรเพ็ญ อุตะปะละ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

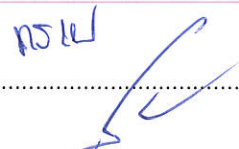



(นางวลัยภรณ์ เยาดำ)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นางสาวไมตรีจิตร์ คงมา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายสมควร จิตรแก้ว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง
ประจำปี 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สุ่มตัวอย่าง 100 คน/ ชาย จำนวน 33 คน /หญิง จำนวน 67 คน

1.2 ช่วงอายุ

- อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 8 คน
- อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 17 คน
- อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 13 คน
- อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 62 คน

1.3 ระดับการศึกษา

- มัธยม/ต่ำกว่า จำนวน 84 คน
- ประกาศนียบัตร จำนวน 5 คน
- ปริญญาตรี จำนวน 10 คน
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน

1.4 อาชีพ

- เกษตรกร จำนวน 43 คน
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 5 คน
- รับจ้างทั่วไป จำนวน 45 คน
- รับราชการ จำนวน 1 คน
- ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ จำนวน - คน
- อื่น จำนวน 6 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ร้อยละ)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	พอใจ			ไม่พอใจ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	30	57	13	0	0
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	21	57	20	2	0
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	32	47	19	1	1
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	36	46	18	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	41	43	14	1	1
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	39	42	15	4	
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	33	51	13	2	1
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	34	47	16	2	1
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	37	44	17	2	0

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	พอใจ			ไม่พอใจ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	40	50	8	1	1
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	35	56	7	0	2
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	36	45	17	1	1
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	37	43	16	2	2
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	34	50	14	2	0
15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	33	44	17	6	0
ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ					
16.โครงการด้านบริการสาธารณสุข ภูมิทัศน์ ด้านคมนาคม ถนน ไฟฟ้า ประปา	24	52	24	0	0
17.โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันเด็ก วันผู้สูงอายุ ฯ)	40	39	20	1	0
18.โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมขยะ	34	38	27	1	0
19.โครงการสนับสนุนการศึกษา (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา)	33	41	16	0	0
20.โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ด้อยโอกาส	40	44	16	0	0
21.โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาระหว่างหมู่บ้าน ต้านยาเสพติด)	35	46	17	2	0
22.โครงการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง	31	42	24	3	0
23.โครงการหลักประกันสุขภาพกันสุขภาพ ฯ	32	44	23	1	0
24.โครงการสวัสดิการชุมชน โครงการส่งเสริมอาชีพ	31	40	23	6	0
25. ผลการให้บริการในภาพรวม ของ อบต.นาโยงเหนือ	34	39	26	0	0
ค่าเฉลี่ย	852	1,147	440	40	10
ค่าเฉลี่ยรวม	34.20	46.10	17.70	1.6	0.4

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2562
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน
สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน □ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
2. อายุ 43 ปี
3. ระดับการศึกษา ☒ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ ปวช. ☐ ปวส. ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ อื่นๆ.....
4. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☒ รับจ้างทั่วไป
☐ รับราชการ ☐ ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ
☐ อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	✓				
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก		✓			
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	✓				
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	✓				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง		✓			
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	✓				
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	✓				
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม		✓			
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน		✓			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	✓				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร		✓			
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	✓				
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓				

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ		/			
15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า			/		
ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ		/			
16. โครงการด้านบริการสาธารณสุข โภค ด้านคมนาคม ถนน ไฟฟ้า ประปา	/				
17. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันเด็ก วันผู้สูงอายุ ฯ)			/		
18. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมขยะ		/			
19. โครงการสนับสนุนการศึกษา (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา)	/				
20. โครงการส่งเสริมให้เลี้ยงชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส	/				
21. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาระหว่างหมู่บ้าน ด้านยาเสพติด)		/			
22. โครงการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง	/				
23. โครงการหลักประกันสุขภาพ สุขภาพ ฯ		/			
24. โครงการสวัสดิการชุมชน โครงการส่งเสริมอาชีพ	/				
25. ผลการให้บริการในภาพรวม ของ อบต.นาโยงเหนือ	/				

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....เพื่อ 10๖๖๖๖๖๖

.....

.....

.....

.....

.....