



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

ที่ ตง 75601/

วันที่ 22 กันยายน 2563

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2563

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ ได้มีการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2563 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ ตัวอย่าง จำนวน 100 คน สำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ในการนี้ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2563 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สุปรียา มากมุข

(นางสาวสุปรียา มากมุข)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น

นส. นม

นส.

(นางสาวพรเพ็ญ อุตะปะละ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นส. นม

นส.

(นางสาวลลิตา งามคำ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นส.

นส. นม

(นางสาวไมตรีจิตร์ คงมา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นส.

นส.

(นายสมควร จิตรแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง
ประจำปี 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สุ่มตัวอย่าง 100 คน ชาย จำนวน 23 คน หญิง จำนวน 77 คน

1.2 ช่วงอายุ

- อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 22 คน
- อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 23 คน
- อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 22 คน
- อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 33 คน

1.3 ระดับการศึกษา

มัธยม/ต่ำกว่า	จำนวน 72 คน
ประกาศนียบัตร	จำนวน 12 คน
ปริญญาตรี	จำนวน 16 คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน 0 คน

1.4 อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน 30 คน
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 9 คน
รับจ้างทั่วไป	จำนวน 33 คน
รับราชการ	จำนวน 0 คน
ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ	จำนวน 0 คน
อื่น	จำนวน 28 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ร้อยละ)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	พอใจ			ไม่พอใจ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	26	58	16	0	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	29	51	20	1	0
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	31	51	25	2	0
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	33	55	26	1	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	40	48	12	0	0
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	36	54	10	0	0
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	23	64	12	1	0
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	30	57	13	0	0
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	33	53	13	0	1

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	พอใจ		กลาง	ไม่พอใจ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	27	55	18	0	0
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	34	49	16	1	0
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	34	52	14	0	0
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	27	55	16	2	0
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
14. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	33	57	10	0	0
15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	31	54	20	0	0
ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ					
16.โครงการด้านบริการสาธารณสุขปโภค ด้านคมนาคม ถนน ไฟฟ้า ประปา	22	56	22	0	0
17.โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันเด็ก วันผู้สูงอายุ ฯ)	32	50	17	1	0
18.โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมขยะ	24	62	14	0	0
19.โครงการสนับสนุนการศึกษา (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา)	23	57	19	1	0
20.โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ด้อยโอกาส	30	54	14	1	0
21.โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาระหว่างหมู่บ้าน ด้านยาเสพติด)	24	58	18	0	0
22.โครงการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง	25	57	18	0	0
23.โครงการหลักประกันสุขภาพกันสุขภาพ ฯ	20	60	19	1	0
24.โครงการสวัสดิการชุมชน โครงการส่งเสริมอาชีพ	27	56	17	0	0
25. ผลการให้บริการในภาพรวม ของ อบต.นาโยงเหนือ	30	52	18	0	0
ค่าเฉลี่ย	724	1,374	411	12	1
ค่าเฉลี่ยรวม	28.71	54.48	16.29	0.48	0.04

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2563
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ อำเภอนาโง่ง จังหวัดตรัง

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน
สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

2. อายุ 36 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. โครงการด้านบริการสาธารณูปโภค ด้านคมนาคม ถนน ไฟฟ้า ประปา		/			
17. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันเด็ก วันผู้สูงอายุ ฯ)	/				
18. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมขยะ		/			
19. โครงการสนับสนุนการศึกษา (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา)		/			
20. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ด้อยโอกาส	/				
21. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาระหว่างหมู่บ้าน ด้านยาเสพติด)		/			
22. โครงการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง		/			
23. โครงการหลักประกันสุขกันสุขภาพ ฯ		/			
24. โครงการสวัสดิการชุมชน โครงการส่งเสริมอาชีพ		/			
25. ผลการให้บริการในภาพรวม ของ อบต.นาโยงเหนือ		/			

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....