



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ที่ ตง 75601/-

วันที่ 30 กันยายน 2564

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2564

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ ได้มีการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2564 โดยสำรวจผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ จำนวน 100 คน สำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ในการนี้ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปี 2564 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวปริดา มากมุข)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น



(นางสาวพรเพ็ญ อุตะปะละ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางสาววัลย์ภรณ์ Yeada)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางสาวมัตรีจิตร์ คงมา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายสมควร จิตรแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโง่งเหนือ อำเภอนาโง่ง จังหวัดตรัง
ประจำปี 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สุ่มตัวอย่าง 100 คน/ ชาย จำนวน 49 คน /หญิง จำนวน 51 คน

1.2 ช่วงอายุ

- อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 26 คน
- อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 24 คน
- อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 28 คน
- อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 22 คน

1.3 ระดับการศึกษา

- มัธยม/ต่ำกว่า จำนวน 50 คน
- ประกาศนียบัตร จำนวน 22 คน
- ปริญญาตรี จำนวน 23 คน
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน

1.4 อาชีพ

- เกษตรกร จำนวน 23 คน
- ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 40 คน
- รับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน
- รับราชการ จำนวน 5 คน
- ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ จำนวน 5 คน
- อื่นๆ จำนวน 8 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ร้อยละ)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	พอใจ			ไม่พอใจ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	39	54	6	1	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	18	68	14	0	0
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	18	62	10	0	0
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	28	57	14	1	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	26	57	10	7	0
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	28	54	15	3	0
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	27	50	16	7	0
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	22	50	23	5	0
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	27	54	14	5	0

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	พอใจ			ไม่พอใจ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	32	49	9	10	0
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	30	75	18	7	0
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	29	50	12	9	0
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	33	41	15	11	0
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	35	49	16	0	0
15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	25	64	11	0	0
ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ					0
16.โครงการด้านบริการสาธารณสุขปโภค ด้านคมนาคม ถนน ไฟฟ้า ประปา	35	52	11	2	0
17.โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันเด็ก วันผู้สูงอายุ ฯ)	31	54	13	2	0
18.โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมขยะ	32	51	16	1	0
19.โครงการสนับสนุนการศึกษา (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา)	34	51	15	0	0
20.โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ด้อยโอกาส	29	54	13	4	0
21.โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาระหว่างหมู่บ้าน ด้านยาเสพติด)	27	53	19	1	0
22.โครงการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง	27	52	14	2	0
23.โครงการหลักประกันสุขกันสุขภาพ ฯ	21	57	19	3	0
24.โครงการสวัสดิการชุมชน โครงการส่งเสริมอาชีพ	26	55	16	3	0
25. ผลการให้บริการในภาพรวม ของ อบต.นาโยงเหนือ	27	55	15	3	0
ค่าเฉลี่ย	706	1,368	354	87	0
ค่าเฉลี่ยรวม	28	55	14	3	0
	พอใจ		ปานกลาง	ไม่พอใจ	
	83		14	3	