



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ที่มาติดต่อขอใช้บริการโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลและสรุปเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับพอใจมาก

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายชาติ เมืองนก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ที่ ตง ๗๕๐๐๑/ ๗๕๙

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการ เมื่อ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๒๐ คน เป็นชาย ๕๒ คน หญิง ๖๘ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดดังนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๒	๔๓.๓๓	
• หญิง	๖๘	๕๖.๖๖	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๖๖	
• ๒๑-๔๐ ปี	๕๒	๔๓.๓๓	
• ๔๑-๖๐ ปี	๓๙	๓๒.๕๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๗.๕๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๐	๔๑.๖๖	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๑.๖๖	
•ปริญญาตรี	๘	๖.๖๖	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ	๖๖	๕๕.๐๐	
• เกษตรกร	๐	๐.๐๐	
• ผู้ประกอบการ	๕๔	๔๕.๐๐	
• ประชาชนผู้มารับบริการ	๐	๐.๐๐	
• องค์กรชุมชน			
• อื่นๆ.....			

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๖ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๕

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	⑤	④	③	②	①
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๖	๒๕	๙	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๓	๑๙	๑๘	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๙๐	๑๘	๘	๐
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๘๘	๒๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙	๙๑	๒๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๖	๙๒	๑๒	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๘๖	๒๘	๔	๒	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๙๕	๒	๐	๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๘๘	๑๑	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙	๙๖	๑๕	๐	๐
๔.๒ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอให้บริการ น้ำดื่ม	๒๕	๙๐	๕	๐	๐
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๑	๘๙	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากที่สุดเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๖

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๖

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องลำดับขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๓

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๖

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ให้ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ในระดับมากที่สุดเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๖

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๖

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอให้บริการ น้ำดื่มในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๖

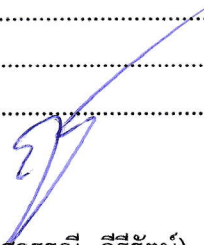
ข้อเสนอแนะ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ต้องมีการปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็วขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



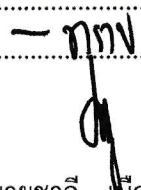
(นางสาวศรีหทัย ทองแก้ว)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดตอบ.....
.....
.....



(นางสาวสุวรรณี ศิริรัตน์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทมใต้

ความเห็นนายกอบต.....
.....
.....



(นายซาลี เมืองนก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทมใต้