



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา โทรศัพท์ ๐-๗๗๕๙-๕๒๖๓

ที่ ขพ ๗๓๔๐๑/ ๐๕๖

วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.นาขา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

สิ่งที่ส่งด้วย ๑. รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ และสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา และนำข้อมูลมารวบรวม วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่องในการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา จึงขอรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ โดยผลการประเมินความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๒ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

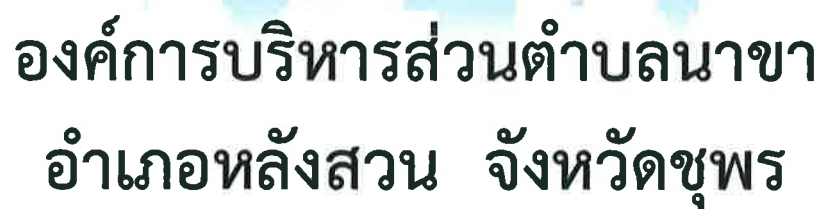
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอัยยุดา จันทรหุ่น)
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

(นางสิริวรรณ ช่วยบำรุง)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางนปภสร สุวรรณมณี)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

(นายอัศดากร ฉิมมณี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประกอบด้วย

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

โดยจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ประจำปี ๒๕๖๕ สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสุ่มตัวอย่างและเก็บประเมินเพื่อสรุปผลจากประชาชนจำนวน ๒๔๐ คน โดยสรุปได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ระดับมากที่สุดและมาก	คะแนน ๕ คะแนน และ ๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับปานกลาง	คะแนน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อย	คะแนน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อยที่สุด	คะแนน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ระดับมากที่สุดและมาก	คะแนน ๕ คะแนน และ ๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับปานกลาง	คะแนน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อย	คะแนน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อยที่สุด	คะแนน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ

ระดับมากที่สุดและมาก	คะแนน ๕ คะแนน และ ๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับปานกลาง	คะแนน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อย	คะแนน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อยที่สุด	คะแนน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ระดับมากที่สุดและมาก	คะแนน ๕ คะแนน และ ๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘
ระดับปานกลาง	คะแนน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒
ระดับน้อย	คะแนน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อยที่สุด	คะแนน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ระดับมากที่สุดและมาก	คะแนน ๕ คะแนน และ ๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๒
ระดับปานกลาง	คะแนน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๘
ระดับน้อย	คะแนน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อยที่สุด	คะแนน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ระดับมากที่สุดและมาก	คะแนน ๕ คะแนน และ ๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐
ระดับปานกลาง	คะแนน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐
ระดับน้อย	คะแนน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อยที่สุด	คะแนน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ระดับมากที่สุดและมาก	คะแนน ๕ คะแนน และ ๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐
ระดับปานกลาง	คะแนน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๘
ระดับน้อย	คะแนน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒
ระดับน้อยที่สุด	คะแนน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

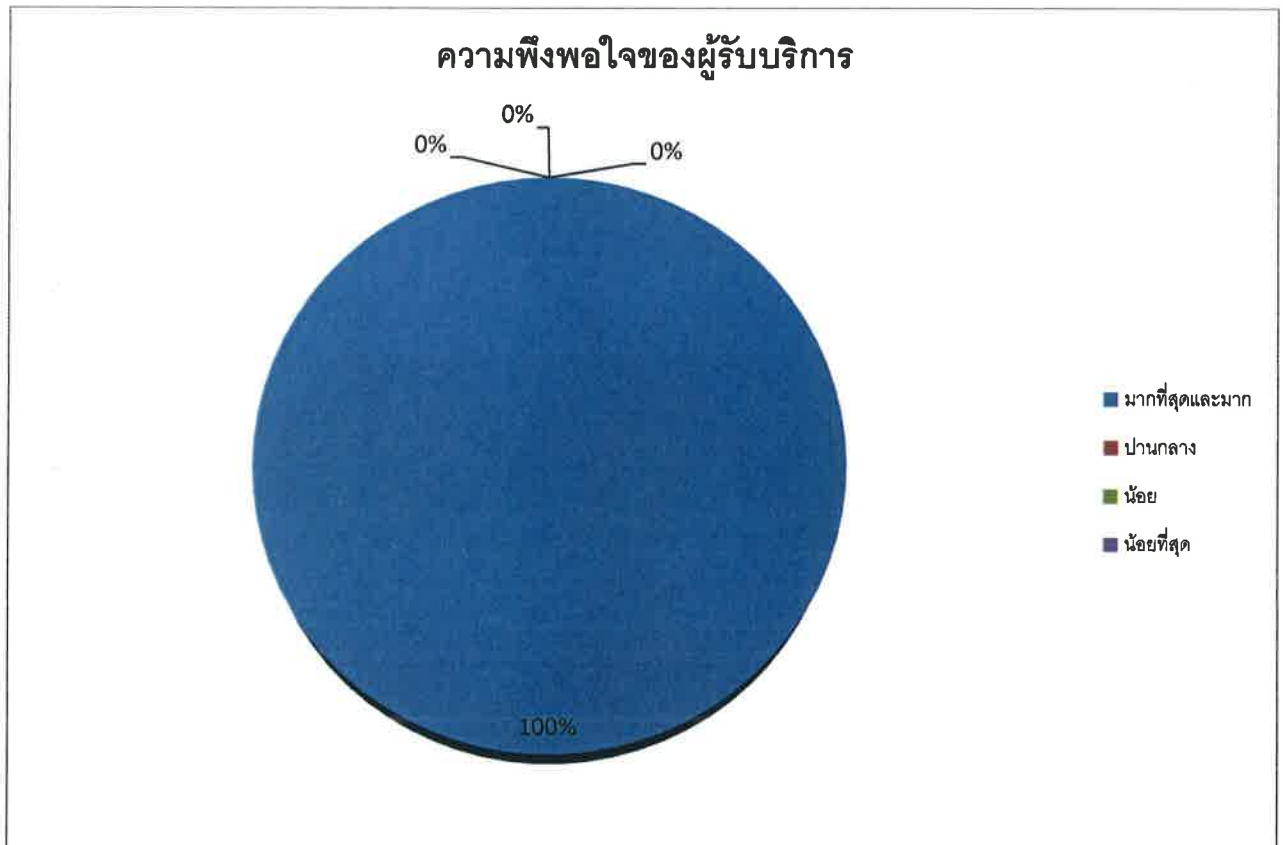
๘. มีจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ระดับมากที่สุดและมาก	คะแนน ๕ คะแนน และ ๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓
ระดับปานกลาง	คะแนน ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕
ระดับน้อย	คะแนน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕
ระดับน้อยที่สุด	คะแนน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒

ข้อแสดงความคิดเห็น/เสนอแนะ/ปรับปรุง : ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าผู้ตอบ
สอบถามจำนวน ๒๔๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก ส่วนข้อปรับปรุง เสนอแนะ ไม่มี

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.นาขา

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

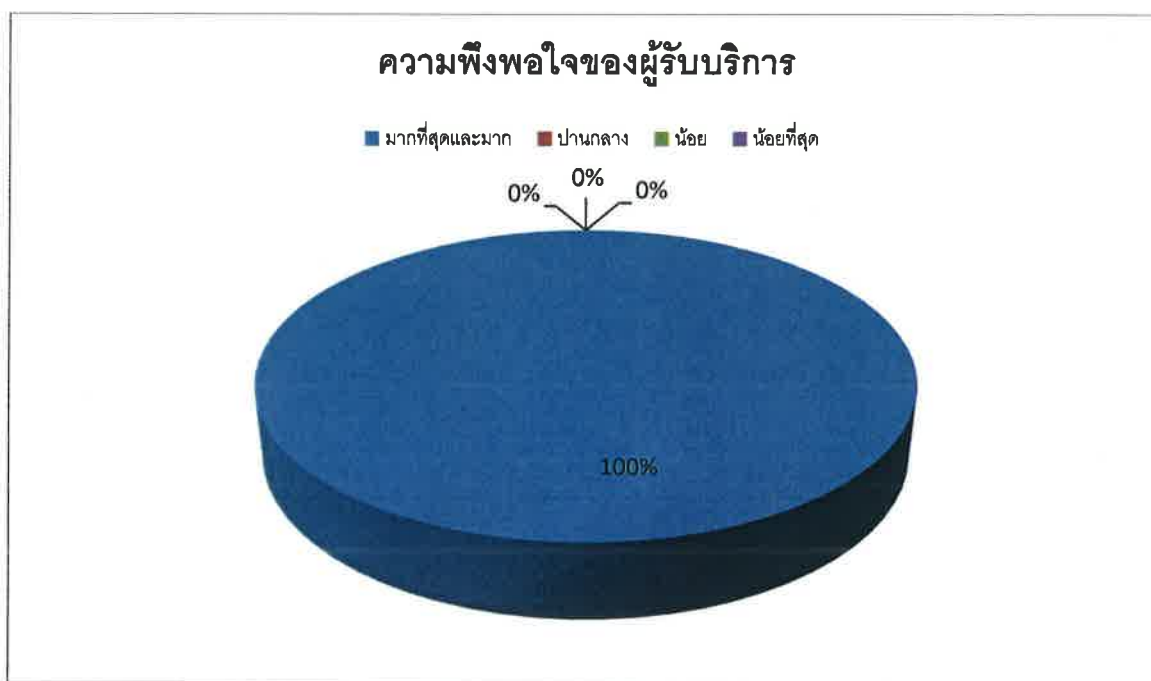


จำนวนผู้รับบริการ ๒๔๐ คน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับมากที่สุดและมาก	ระดับมากที่สุด ๑๕๑ คน	ระดับมาก ๘๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๐		
ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐		
ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐		

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.นาขา

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

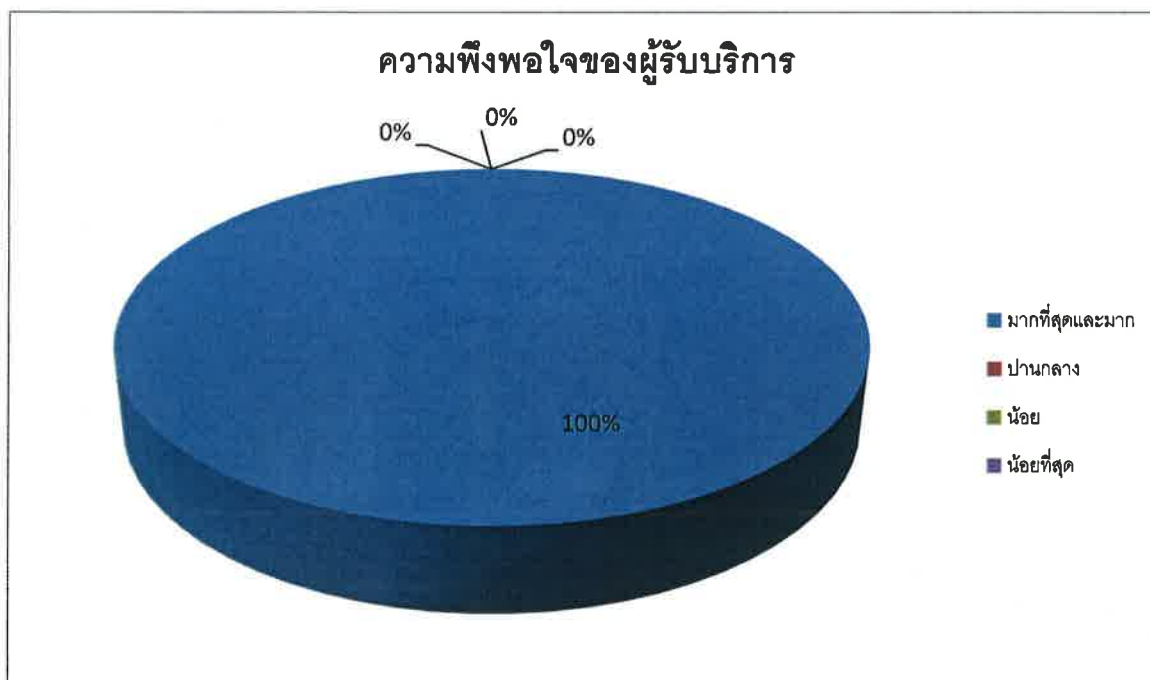


จำนวนผู้รับบริการ ๒๔๐ คน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับมากที่สุดและมาก	ระดับมากที่สุด ๑๔๒ คน	ระดับมาก ๙๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๐		
ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐		
ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐		

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.นาขา

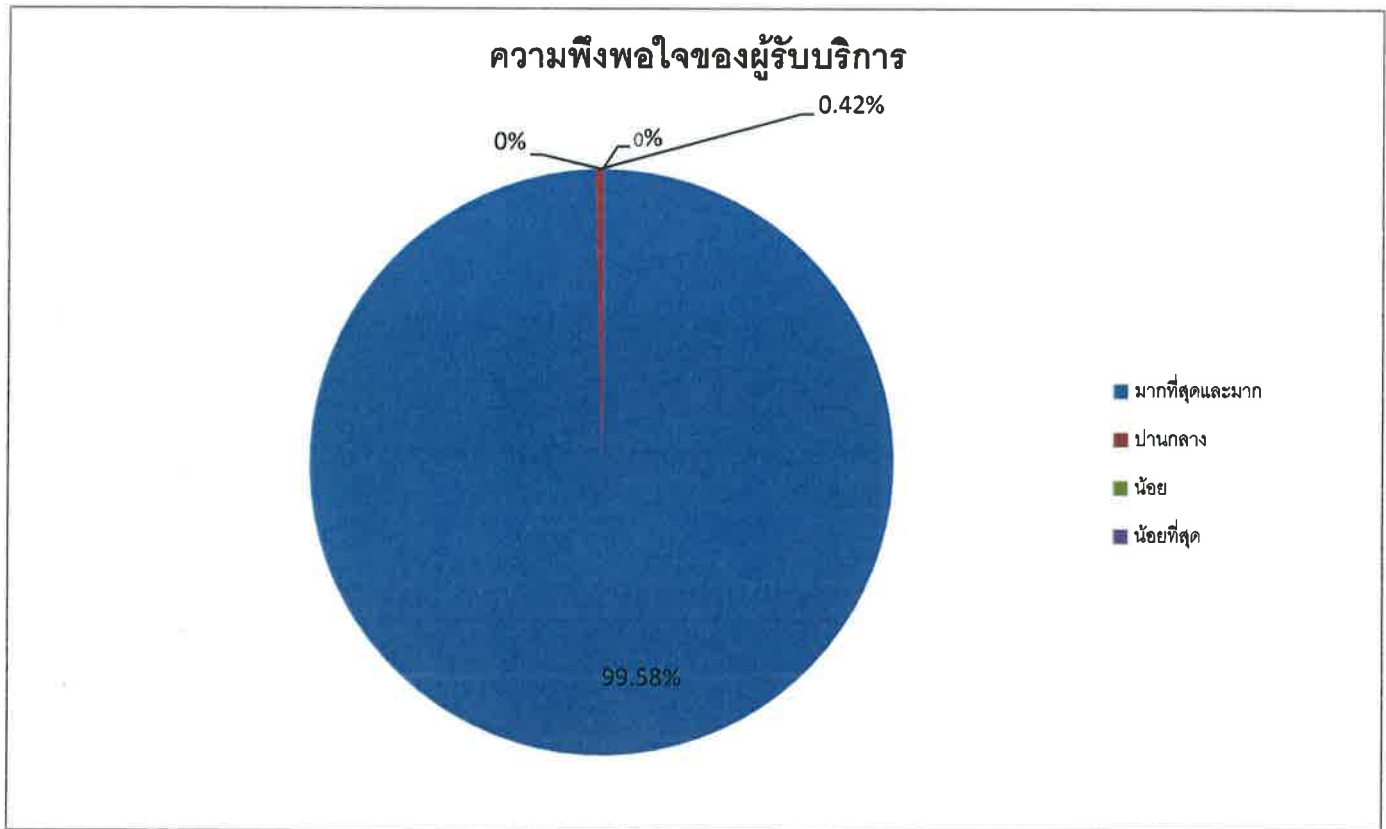
๓. เจ้าหน้าที่คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ



จำนวนผู้รับบริการ ๒๔๐ คน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับมากที่สุดและมาก	ระดับมากที่สุด ๑๕๒ คน	ระดับมาก ๘๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๐		
ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐		
ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐		

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.นาขา
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

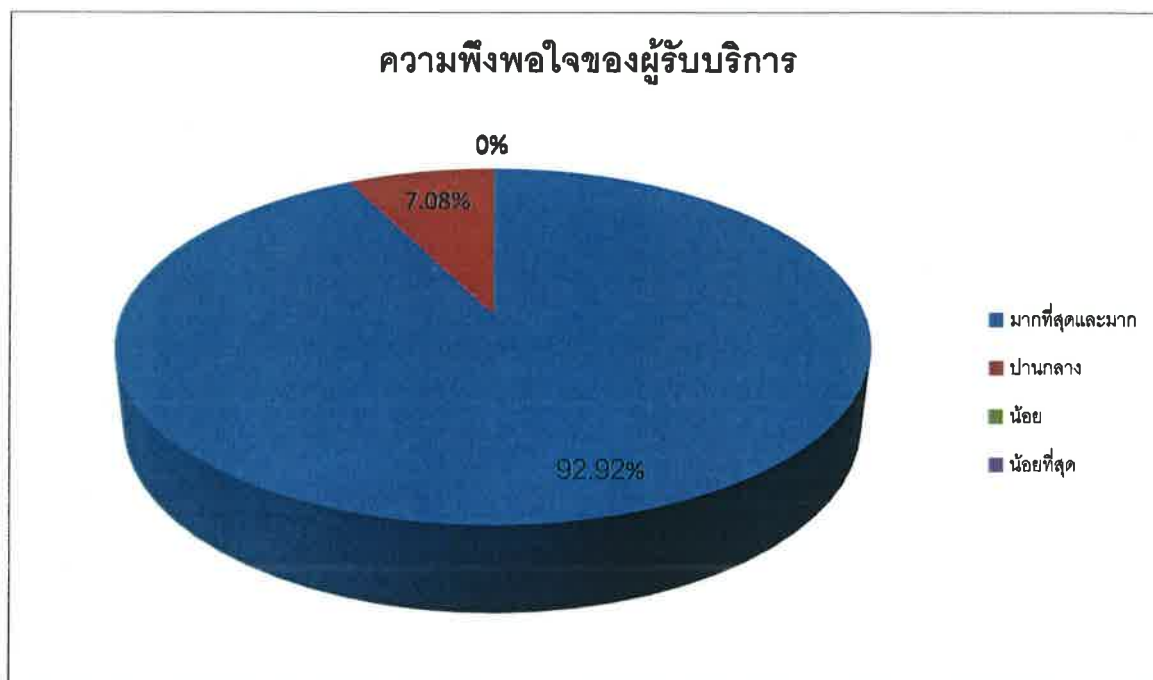


จำนวนผู้รับบริการ ๒๔๐ คน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับมากที่สุดและมาก	ระดับมากที่สุด ๑๕๑ คน	ระดับมาก ๘๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘
ระดับปานกลาง	จำนวน ๑ คน		คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒
ระดับน้อย			คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อยที่สุด			คิดเป็นร้อยละ ๐

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.นาขา

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

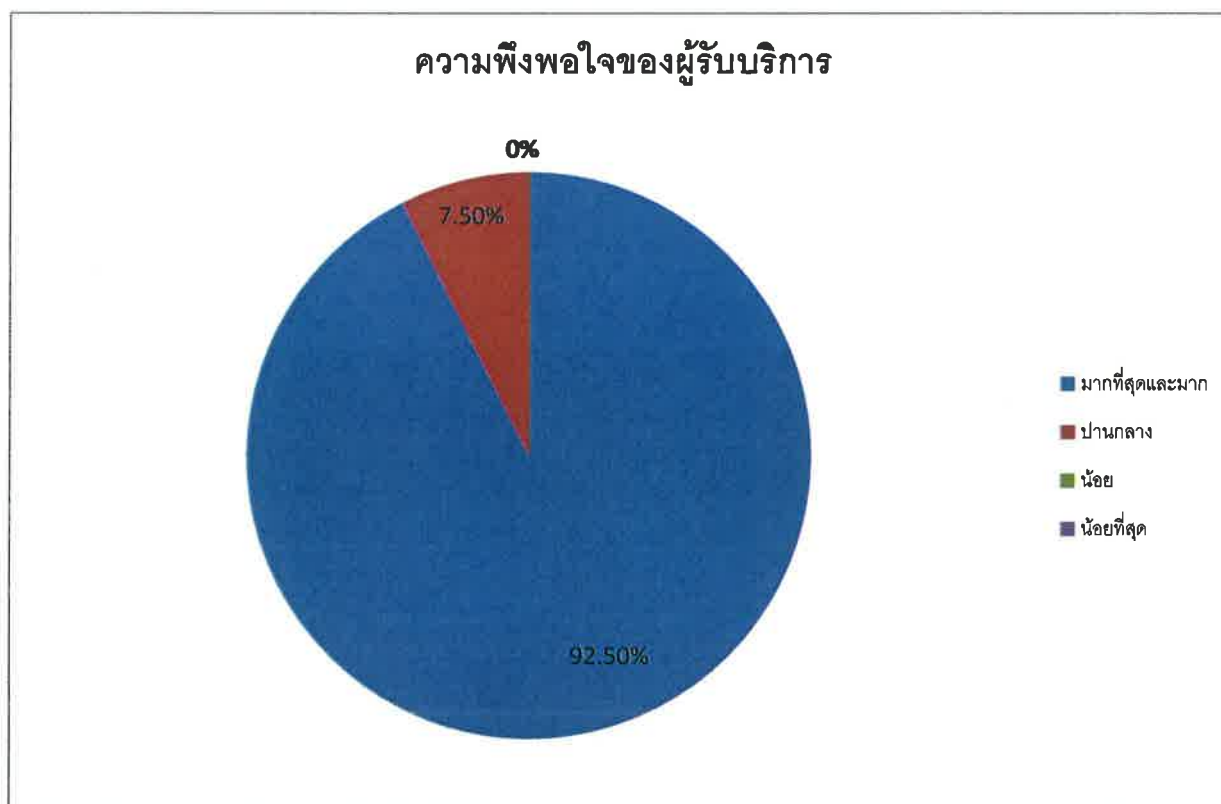


จำนวนผู้รับบริการ ๒๔๐ คน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับมากที่สุดและมาก	ระดับมากที่สุด ๑๔๙ คน	ระดับมาก ๗๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๒
ระดับปานกลาง	จำนวน ๑๗ คน		คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๘
ระดับน้อย			คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อยที่สุด			คิดเป็นร้อยละ ๐

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.นาขา

๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

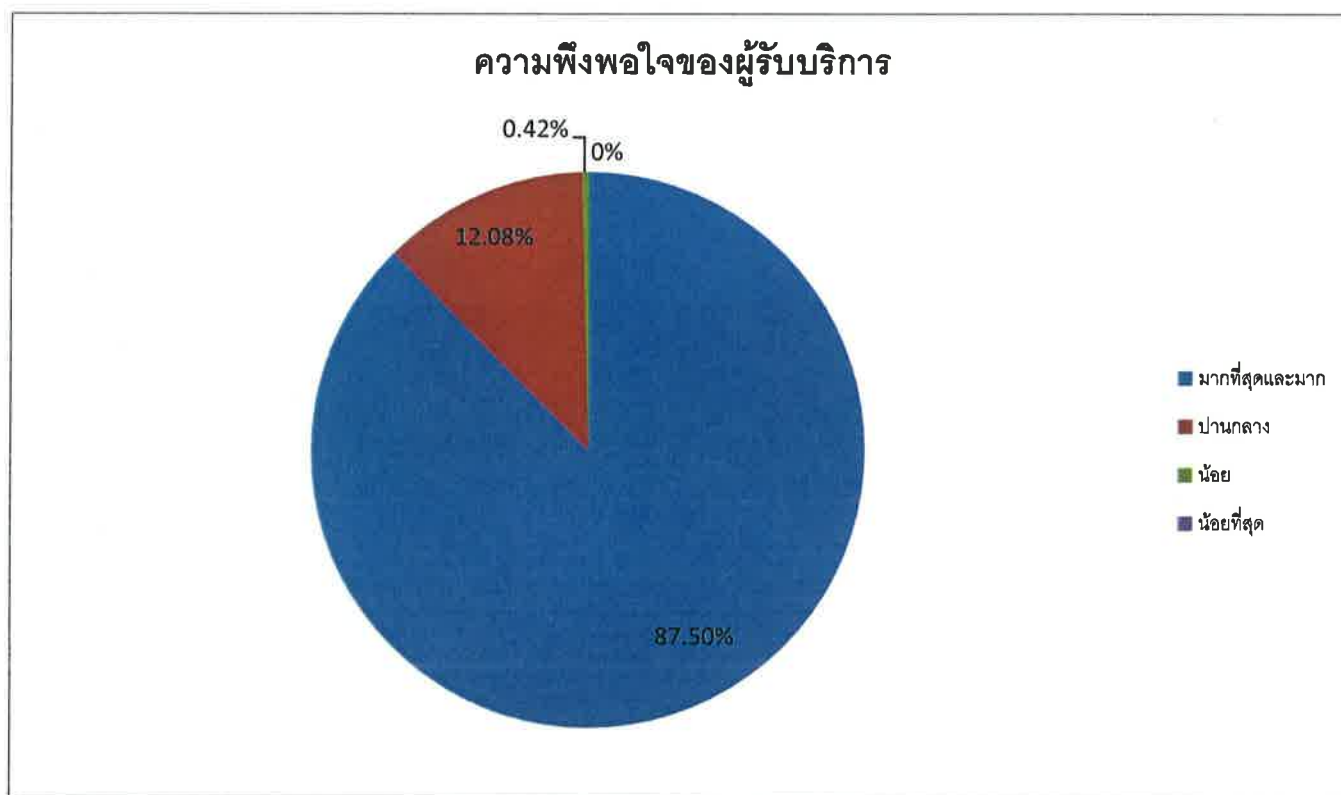


จำนวนผู้รับบริการ ๒๔๐ คน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับมากที่สุดและมาก	ระดับมากที่สุด ๑๕๔ คน	ระดับมาก ๖๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐
ระดับปานกลาง	จำนวน ๑๘ คน		คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐
ระดับน้อย			คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับน้อยที่สุด			คิดเป็นร้อยละ ๐

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.นาขา

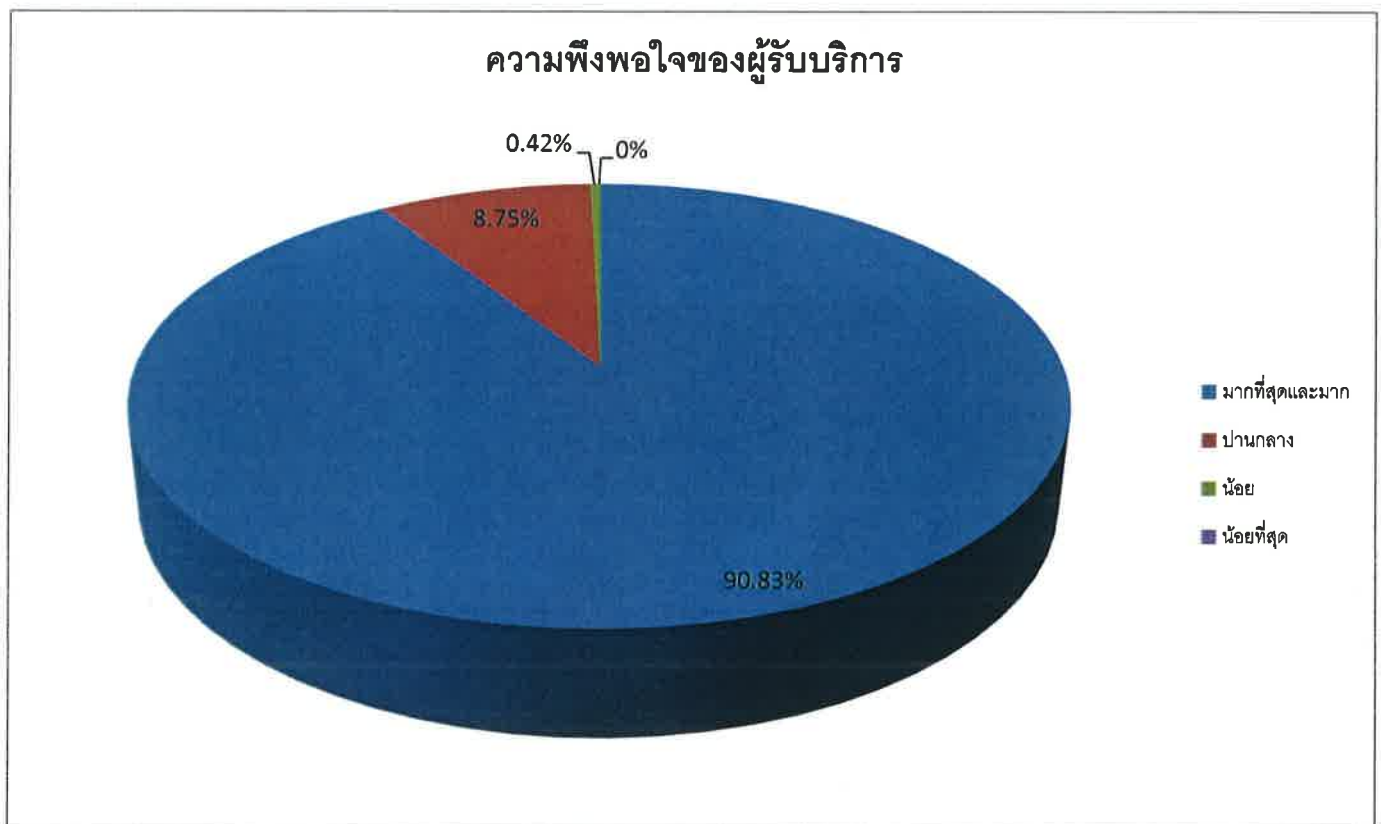
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน



จำนวนผู้รับบริการ ๒๔๐ คน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับมากที่สุดและมาก	ระดับมากที่สุด ๑๔๘ คน	ระดับมาก ๖๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐
ระดับปานกลาง	จำนวน ๒๙ คน		คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๘
ระดับน้อย	จำนวน ๑ คน		คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒
ระดับน้อยที่สุด			คิดเป็นร้อยละ ๐

ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.นาขา
 ๘. มีจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม



จำนวนผู้รับบริการ ๒๔๐ คน ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับมากที่สุดและมาก	ระดับมากที่สุด ๑๓๕ คน	ระดับมาก ๘๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓
ระดับปานกลาง	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕	
ระดับน้อย	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐	
ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐		