



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ที่ ตง ๗๔๙๐๑/-

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น จึงสรุปผลการประเมินจำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการ ทั้งหมดทั้งสิ้น ๓๕๐ คน โดยเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจตามโครงการในภาพเท่ากับ ๔.๔๙ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ดังนี้

๑. โดยใช้คะแนนความถี่สะสม

ตามตาราง ดังนี้

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
-ด้านกระบวนการให้บริการ (จำนวน ๖ ข้อ)	๓๔๓/๖ = ๕๗.๑๗	๗/๖ = ๑.๑๗	-	-	-
-ด้านการติดต่อสื่อสาร (จำนวน ๓ ข้อ)	๓๔๐/๓ = ๑๑๓.๓๓	๑๐/๓ = ๓.๓๓	-	-	-
-ด้านจิตสำนึกการให้บริการ (จำนวน ๕ ข้อ)	๓๓๙/๕ = ๖๗.๘	๑๑/๕ = ๒.๒	-	-	-
- ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (จำนวน ๕ ข้อ)	๓๔๙/๕ = ๖๙.๘	๑/๕ = ๐.๒	-	-	-
ความถี่สะสม วิธีคิด:จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ	๕๗.๑๗+๑๑๓.๓๓+๖๗.๘+๖๙.๘ = ๓๐๘.๑๐	๑.๑๗+๓.๓๓+๒.๒+๐.๒ = ๗.๔	-	-	-
คะแนนที่ได้ วิธีคิด:ความถี่สะสมXค่า คะแนน	๓๐๘๐.๑๐ X ๕ = ๑,๕๔๐.๕	๗.๔ X ๔ = ๒๙.๖	-	-	-
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๑๕๔๐.๕+๒๙.๖=๑๕๗๐.๑				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด:คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ	๑,๕๗๐.๑ = ๔.๔๙ ๓๕๐ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด				

สรุปผล : จากตารางพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับ ๔.๔๙

ช่วงคะแนนเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๐.๐ - ๑.๐๐	น้อยที่สุด
๑.๐๑ - ๒.๐๐	น้อย
๒.๐๑ - ๓.๐๐	ปานกลาง
๓.๐๑ - ๔.๐๐	มาก
๔.๐๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด

๒. โดยใช้ข้อมูลสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

คำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ x ๑๐๐
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

- ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๓ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน
- มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ

ตาราง แสดงจำนวนและ ร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๓๔๓	๗	-	-	-
ร้อยละ	๙๘	๒	-	-	-

๒. ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลา
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
- ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๓๔๐	๑๐	-	-	-
ร้อยละ	๙๗.๑๔	๒.๘๖	-	-	-

๓.ด้านจิตสำนึกการให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ
- ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๓๓๙	๑๑	-	-	-
ร้อยละ	๙๖.๘๖	๓.๑๔	-	-	-

๔. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง

ตาราง แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๓๔๙	๑	-	-	-
ร้อยละ	๙๙.๗๑	๐.๒๙	-	-	-

- รายละเอียดที่เกี่ยวข้องตามข้อสรุปผลแบบสอบถามฯ แนบท้ายบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวสุภาวรัตน์ เกลี้ยงช่วย)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- นิตะพร ดนิตสาร -



(นางสาวสิวิพรรณ พัดทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นิตะพร ดนิตสาร *นิตะพร ดนิตสาร* *นิตะพร ดนิตสาร* *นิตะพร ดนิตสาร* *นิตะพร ดนิตสาร* *นิตะพร ดนิตสาร*



(นางสาวอรพินท์ บุชบา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สรวิชัย นาคะพงศ์



(นายสรวิชัย นาคะพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ณ จุด บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง นั้น จึงขอสรุปผลการประเมินจำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๕๐ คน โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการต่อการบริการของสำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาฯ องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๓

**โดยคิดคำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ x ๑๐๐
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด**

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ
สำนักปลัดอบต.บริการในด้าน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">- การใช้ Internet ตำบล- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า- การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก- การคัดกรองผู้มาติดต่อสำนักงาน- สาธารณภัย- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด- อื่นๆ
กองคลัง บริการในด้าน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ- การชำระภาษีป้าย,จดทะเบียนพาณิชย์,ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง- การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ- อื่นๆ
กองช่าง บริการในด้าน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน- การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ- อื่นๆ
กองการศึกษา บริการในด้าน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ- การสมัครเด็กเข้าเรียน- อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ในภาพรวมและรายด้าน

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้านของแต่ละสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ซึ่งจะประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านจิตสำนึกการให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

- สำนักปลัด

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน
- มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๐ คน ที่มาขอรับบริการของสำนักปลัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๒. ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลา
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๐ คน ที่มาขอรับบริการของสำนักปลัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๓. ด้านจิตสำนึกการให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งานของตนได้
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ
- ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการของสำนักปลัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๔. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๑๕๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๐ คน ที่มาขอรับบริการของสำนักปลัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

- กองคลัง

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
 - ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน
 - มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
 - ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
 - มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน
 - ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ
- จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๗๕	๕	-	-	-
ร้อยละ	๙๓.๗๕	๖.๒๕	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองคลัง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๗๕

๒. ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลา
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๗๐	๑๐	-	-	-
ร้อยละ	๘๗.๕	๑๒.๕	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองคลัง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕

๓.ด้านจิตสำนึกการให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งานของตนได้
 - สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ
 - ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่
- จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน พบว่า
ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๗๐	๑๐	-	-	-
ร้อยละ	๘๗.๕	๑๒.๕	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองคลัง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕

๔.ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน
 - สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
 - มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
 - สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง
- จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน พบว่า
ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความสามารถของผู้ ให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๘๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองคลัง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

- กองช่าง

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน
- มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๖๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองช่าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๒. ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลา
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๖๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองช่าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๓.ด้านจิตสำนึกการให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งานของตนได้
 - สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ
 - ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่
- จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๖๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองคลัง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๔.ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๖๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองช่าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

- กองการศึกษาฯ

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน
- มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๕๘	๒	-	-	-
ร้อยละ	๙๖.๖๗	๓.๓๓	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองการศึกษาฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๖๗ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓.๓๓

๒. ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลา
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๖๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองการศึกษาฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๓.ด้านจิตสำนึกการให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งานของตนได้
 - สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ
 - ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่
- จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๑๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกการให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๕๙	๑	-	-	-
ร้อยละ	๙๘.๓๓	๑.๖๗	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองการศึกษาฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๘.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑.๖๗

๔.ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน
 - สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
 - มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
 - สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง
- จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน พบว่า

ตารางที่ ๑๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อด้านความรู้ความสามารถของผู้ ให้บริการ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน(คน)	๕๙	๑	-	-	-
ร้อยละ	๙๘.๓๓	๑.๖๗	-	-	-

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน ที่มาขอรับบริการของกองการศึกษาฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๘.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑.๖๗

ส่วนที่ ๔ : สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อการบริการของสำนักปลัด, กองคลัง, กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยคำนวณ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ x ๑๐๐

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๓

ส่วนที่ ๕ : ข้อเสนอแนะ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ที่ ตง ๗๔๙๐๑/-

วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการโครงการแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง จะดำเนินการจัดโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานต่อองค์การ

โดยคิดคำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ X ๑๐๐

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

รายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลการสำรวจผู้รับบริการในแต่ละเรื่อง ดังนี้

เรื่องขอรับบริการ
<p>สำนักปลัดอบต.บริการในด้าน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- การใช้ Internet ตำบล- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า- การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก- การคัดกรองผู้มาติดต่อสำนักงาน- สาธารณภัย- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด- อื่นๆ
<p>กองคลัง บริการในด้าน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ- การชำระภาษีป้าย, จดทะเบียนพาณิชย์, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง- การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ- อื่นๆ
<p>กองช่าง บริการในด้าน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน- การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ- อื่นๆ
<p>กองการศึกษา บริการในด้าน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ- การสมัครเด็กเข้าเรียน- อื่นๆ

๒. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประกอบด้วย
ด้านกระบวนการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน
- มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ

ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลา
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง

ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

ด้านจิตสำนึกการให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่

เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

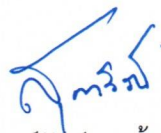
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจให้ ความไม่ตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง

ในการนี้ เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยใช้แบบประเมินฯ เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานต่อ องค์การจึงเสนอโครงการแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปี ๒๕๖๖ หากเห็นชอบโปรดลงนามตามเอกสารที่เสนอมาร่วมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวสุภาวรัตน์ เกลี้ยงช่วย)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

/ความเห็น...

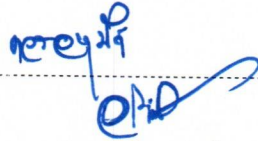
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- เห็นชอบให้ลงมติ -



(นางสาวสิวิพรรณ พัดทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางสาวอรพินท์ บุชบา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....



(นายสรวุฒิ นาคะพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ชื่อโครงการ : สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาโตะหมิง ปีงบประมาณ : ๒๕๖๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและ วัฒนธรรม

มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- ๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
(๑/๑) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
- ๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล
- ๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- ๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๕) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและการฝึกอบรมให้แก่ ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะ จากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา
- ๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก ยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- ๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- ๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น และสมควร

ตามมาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- ๑) ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- ๒) ให้น้ำและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ๓) ให้น้ำและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ๔) ให้น้ำและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- ๕) ให้น้ำและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- ๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- ๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

- ๘) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- ๙) hasilประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- ๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- ๑๒) การท่องเที่ยว
- ๑๓) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือ องค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนิน กิจการนั้นด้วย เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิ ได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

ในส่วนของการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง มีการจัดแบ่งการบริหารงาน ออกเป็น สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาฯ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น ประกอบกับ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้รับการบริการจากส่วนราชการให้เหมาะสมโดยเร็ว องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ได้บริหารงานตามอำนาจหน้าที่ ไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และเพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการบริหารงานต่อองค์การบริหาร ส่วนตำบล ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง จึงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับ บริการที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการ บริหารงานต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง
๒. เพื่อนำแนวทาง / ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงและพัฒนา การให้บริหารงานให้มีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อสนองการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามอำนาจหน้าที่และการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๔. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

เป้าหมาย

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

แนวทางการดำเนินการ

๑. ดำเนินการตามโครงการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕ โดยให้ทุกสำนัก / กอง แจกแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

วิธีการคำนวณ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ x ๑๐๐

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ติดตามผล โดยการรวบรวมแบบสอบถามและนำมาสรุปผลความพึงพอใจรายงานให้ผู้บริหารทราบ หลังเสร็จสิ้นโครงการ

ค่าใช้จ่ายของโครงการ

ไม่ใช้งบประมาณแต่อย่างใด

ตัวชี้วัดโครงการ

ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ร้อยละ ๘๐ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

๒. มีข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการบริหารของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อยู่ในระดับตัวชี้วัดใด และสามารถนำข้อมูลดังกล่าว เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริหารงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๓. ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

(ลงชื่อ).....  ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวสุภาวรัตน์ เกลี้ยงช่วย)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

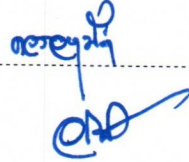
~~เห็นไม่ขัดข้อง~~



(นางสาวสุวิพรรณ พัดทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางสาวอรพินท์ บุชบา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....



(นายสรวุฒิ นาคะพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ กรุณาทำเครื่องหมาย/ ในช่อง ที่เป็นข้อมูลของท่านและระดับความพึงพอใจ

- | | | |
|-------------|-------------------------------------|--|
| ๑. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| ๒. การศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา |
| | <input type="checkbox"/> ปวช./ปวส. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |
| ๓. อาชีพ | <input type="checkbox"/> เกษตรกร | <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง |
| | <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | |

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	
สำนักปลัด อบต. บริการในด้าน ดังนี้	
<input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพ <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพ - <input type="checkbox"/> ผู้สูงอายุ - <input type="checkbox"/> ผู้พิการ - <input type="checkbox"/> ผู้ป่วยโรคเอดส์ <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	<input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า <input type="checkbox"/> การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก <input type="checkbox"/> การคัดกรองผู้มาติดต่อสำนักงาน <input type="checkbox"/> การคัดกรองผู้มาติดต่อสำนักงาน <input type="checkbox"/> สาธารณภัย..... <input type="checkbox"/> การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
กองคลัง บริการในด้าน ดังนี้	
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ <input type="checkbox"/> การชำระภาษี - <input type="checkbox"/> ภาษีป้าย - <input type="checkbox"/> จดทะเบียนพาณิชย์ - <input type="checkbox"/> ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง <input type="checkbox"/> การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
กองช่าง บริการในด้าน ดังนี้	
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ <input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... <input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อนประชาชน <input type="checkbox"/> การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 	
กองการศึกษา บริการในด้าน ดังนี้	
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... <input type="checkbox"/> การรับสมัครเด็กเข้าเรียน 	

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อย ที่สุด	๒ น้อย	๓ ปาน กลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
<p>ด้านกระบวนการให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none">๑. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน๓. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาใช้บริการมีความเหมาะสม๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง๕. มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน๖. ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ					
<p>ด้านการติดต่อสื่อสาร</p> <ol style="list-style-type: none">๑. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลา๒. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย๓. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้บริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<p>ด้านจิตสำนึกการให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none">๑. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส๒. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ๓. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้๔. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ๕. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
<p>ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none">๑. ความชำนาญในงานและหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ๒. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน๓. สามารถปฏิบัติงานแทนได้๔. มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณ ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ๕. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง					

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

.....
.....