



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.สะนอ

ที่ ปน ๗๔๔๐๑/

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

สุพัตรา

(นางสาวสุพัตรา พรหมคงบุญ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

Sm h

(นางสาวธัญญ์นวัชร จันทร์ประภา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

- ให้นำผลการประเมินไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(ลงชื่อ)

Sm h

(นางสาวธัญญ์นวัชร จันทร์ประภา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ
อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี



รายงานผล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ
อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ
อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตาราง
ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๗)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๗)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๗)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	(๖.๖๗)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปวส.	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาตรี	๔	(๘.๘๙)
ปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๘)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๘)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
นักเรียน/นักศึกษา	๘	(๑๗.๗๘)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๓	๒	-	-	-
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	๔๓	๒	-	-	-
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑	๔	๑	-	-
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ทันทีและ เหมาะสม	๔๑	๓	๑	-	-
๕.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๑	๔	-	-	-
๖.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒	๒	๑	-	-
๗.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๔๓	๒	-	-	-
๘.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๔๔	๑	-	-	-
รวม		๓๓๘	๒๐	๓	-	-
ร้อยละ		๙๓.๖๓	๕.๕๔	๐.๘๓	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- ๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๕-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. และมีอาชีพเกษตรกร
- ๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ จากการประเมินมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน ระดับพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๙๓.๖๓ , พึงพอใจมากร้อยละ ๕.๕๔ , พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๐.๘๓

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ข้อเสนอแนะ

ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสาร ให้มีช่องทางที่หลากหลาย

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนอ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ 1. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส.
☐ 7. ปริญญาโท

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
 การขอจดทะเบียนพาณิชย์
 อื่น ๆ

..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
 ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
 การชำระภาษีต่างๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนอ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และการเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
