



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ โทร.๐๗๓-๔๓๘๒๗๕

ที่ ปน ๗๔๔๐๑/

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ งานพัฒนาชุมชน

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลสะนอ/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

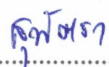
เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนของงานพัฒนาชุมชนให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ งานพัฒนาชุมชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธีแบบกลุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการบริการ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

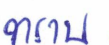
(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน
(นางสาวสุพัตรา พรหมคงบุญ)
เจ้าพนักงานธุรการ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ)..........
(นางเพ็ชรวิภา ขุนทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ)..........
(นางสาวอัฐญ์นวัชร จันทรประภา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

พิจารณาแล้ว..........

(ลงชื่อ)..........
(นายรอตาสี อุดลย์อภิมุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
งานบริการ : พัฒนาชุมชน



ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนอ
อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน
อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
งานบริการ : งานพัฒนาชุมชน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน งานบริการ : งานพัฒนาชุมชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

- ๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
- ๒.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๘
เพศหญิง	๖๒
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

เพศ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๕
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๗
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๒
ปริญญาตรี	๑๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๓
อื่น ๆ	๕
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๑๑
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๕
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๒๒
รับจ้างทั่วไป	๑๘
เกษตรกร	๒๑
อื่น ๆ	๑๓
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานพัฒนาชุมชน จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๑.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๑๕	๘๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๐	๘๐
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	๓	๑๕	๘๒
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๑๑	๘๗
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๙๕
๒.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓	๑๐	๘๗
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๖	๙๔
๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒	๖	๙๒
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๑	๓	๙๖
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๑๐๐
๓.สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓	๗	๙๐
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕	๖	๘๙
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แก้วน้ำสำหรับให้บริการ	๔	๑๐	๘๖
๔) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๓	๑๐	๘๗
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ WIFI เป็นต้น	๒	๑๓	๘๕
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๒	๒	๙๖

๔.คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒	๘	๙๐
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๗	๙๓
๓) ผลการให้บริการในภาพรวม	๑	๗	๙๒
รวมคะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๓๘	๑๖๑	๑,๗๐๑

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ $= \frac{๓๘}{๑,๙๐๐} \times ๑๐๐$ $= ๒.๐๐$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๘ $= \frac{๑๖๑}{๑,๙๐๐} \times ๑๐๐$ $= ๘.๔๘$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๓ $= \frac{๑,๗๐๑}{๑,๙๐๐} \times ๑๐๐$ $= ๘๙.๕๓$
--	--	---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการ ด้านงานพัฒนาชุมชน สุ่มประเมิน ๑๐๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑.ไม่พอใจ	จำนวน ๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒
๒.พอใจ	จำนวน ๑๖๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๘
๓.พอใจมาก	จำนวน ๑,๗๐๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๓

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี
ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานบริการ : งานพัฒนาชุมชน**

งานพัฒนาชุมชน หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน เช่น การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด การลงทะเบียนผู้พิการ เป็นต้น

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงานพัฒนาชุมชน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ งานพัฒนาชุมชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วนดังนี้

- ๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
- ๒.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน O หน้าคำตอบ)		
๑.๑ เพศ		
☐ ชาย	☐ หญิง	
๑.๒ อายุ		
☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	☐ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	☐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี
☐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	☐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	☐ อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป
๑.๓ ระดับการศึกษา		
☐ ประถมศึกษา	☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี	☐ สูงกว่าปริญญาตรี	☐ อื่น ๆ
๑.๔ อาชีพ		
☐ รับราชการ	☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้างทั่วไป	☐ เกษตรกร	☐ อื่น ๆ

๒.ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
๑.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน			
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
๒.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๓.สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แก้วน้ำสำหรับให้บริการ			
๔) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น			
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ WIFI เป็นต้น			
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
๔.คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
๓) ผลการให้บริการในภาพรวม			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....