



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ โทร 073 640 030

ที่ นธ ๗๑๗๐๑ /-

วันที่ 22 พฤศจิกายน 2565

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ ประจำปีงบประมาณ 2565 ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และในแบบสอบถาม โดยได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ เอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(นางสาวกมลชนก ทันทูย์)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ.....

(นางนุรีฮัน ลิ้อีลา)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....

(นายอนันต์ บานูอิตรีส)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ

.....
ลงชื่อ.....

(นายรอยาลี เบญญาฮีส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ

.....
ลงชื่อ.....

(นายต่อละ แซ่จิ่ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง
จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการและเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลหลักเมืองที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | ๔๑ | ๔๑ |
| หญิง | ๕๙ | ๕๙ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|---------------|
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๕ | ๕.๐๐ |
| ๒๐ - ๔๐ ปี | ๓๐ | ๓๐.๐๐ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๔๕ | ๔๕.๐๐ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๒๐ | ๒๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | ๓๓ | ๓๓.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๔๘ | ๔๘.๐๐ |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๑๓ | ๑๓.๐๐ |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | ๖ | ๖.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๐ | ๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| อาชีพ | | |
| นักศึกษา | ๔ | ๔.๐๐ |
| ข้าราชการ | ๔ | ๔.๐๐ |
| พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ | ๖ | ๖.๐๐ |
| เกษตรกร | ๗๐ | ๗๐.๐๐ |
| ธุรกิจส่วนตัว | ๖ | ๖.๐๐ |
| อื่นๆ | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|--------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| ๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | ๒๕ | ๖๐ | ๒๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๒๕ | ๕๕ | ๒๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๓๐ | ๔๘ | ๒๒ | ๐ | ๐ |
| ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๒๖ | ๔๗ | ๒๖ | ๑ | ๐ |
| ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๒๙ | ๖๑ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| รวม | ๑๓๒ | ๒๗๑ | ๙๘ | ๑ | ๐ |
| ร้อยละ | ๒๖.๔ | ๕๔.๒๐ | ๑๙.๖๐ | ๐.๒๐ | ๐.๐๐ |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี) | ๒๔ | ๖๐ | ๑๖ | ๐ | ๐ |
| ๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | ๒๒ | ๕๖ | ๒๒ | ๐ | ๐ |
| ๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ แลความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๒๗ | ๕๘ | ๑๕ | ๐ | ๐ |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๒๘ | ๕๕ | ๑๗ | ๐ | ๐ |
| ๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๑๗ | ๖๒ | ๒๑ | ๐ | ๐ |
| รวม | ๑๑๘ | ๒๙๑ | ๙๑ | ๐ | ๐ |
| ร้อยละ | ๒๓.๖๐ | ๕๘.๒๐ | ๑๘.๒๐ | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ |

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------|------------------|
|--------------|------------------|

| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปาน กลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อย ที่สุด (๑) |
|--|------------------|--------------|--------------------|-------------|-----------------------|
| ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๒๕ | ๕๖ | ๑๘ | ๑ | ๐ |
| ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๓๕ | ๕๐ | ๑๒ | ๓ | ๐ |
| ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๒๒ | ๔๖ | ๑๘ | ๑๔ | ๐ |
| ๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ | ๒๑ | ๖๖ | ๑๒ | ๑ | ๐ |
| ๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ | ๒๒ | ๔๙ | ๒๙ | ๐ | ๐ |
| ๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๑๙ | ๔๙ | ๒๒ | ๑๐ | ๐ |
| ๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๓๖ | ๔๔ | ๑๘ | ๒ | ๐ |
| ๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๒๗ | ๔๐ | ๒๑ | ๑๒ | ๐ |
| รวม | ๒๐๗ | ๔๐๐ | ๑๕๐ | ๔๓ | ๐ |
| ร้อยละ | ๒๕.๘๘ | ๕๐.๐๐ | ๑๘.๗๕ | ๕.๓๗ | ๐.๐๐ |
| ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | |
| ๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ | ๔๗ | ๕๓ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๔.๒ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | ๓๓ | ๖๐ | ๗ | ๐ | ๐ |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๓๐ | ๕๓ | ๑๕ | ๒ | ๐ |
| รวม | ๑๑๐ | ๑๖๖ | ๒๒ | ๒ | ๐ |
| ร้อยละ | ๓๖.๖๗ | ๕๕.๓๓ | ๗.๓๓ | ๐.๖๗ | ๐ |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ | ๒๘.๑๔ | ๕๔.๔๓ | ๑๕.๙๗ | ๑.๕๖ | ๐ |

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยาะ ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปย

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปยโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ , พึงพอใจ มาก ร้อยละ ๕๔.๔๓ , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๔๗ , พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และ พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐
- ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้