



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสาครอนน โทร.๐๗๓-๗๑๙๘๒๑

ที่ ปน ๗๙๕๐๑/..... วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.....

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาครอนน

เรื่องเดิม

องค์การบริหารส่วนตำบลสาครอนน ได้ปฏิบัติหน้าที่และร่วมกิจกรรมพบปะประชาชนในกิจกรรมต่าง ๆ และมีการปรึกษาหารือประเด็นปัญหาในการพัฒนาตำบลสาครอนน ร่วมกับ ประชาชนในพื้นที่ ผู้ทรงคุณวุฒิ,ปราชญ์ชาวบ้าน,ผู้นำทางศาสนาและผู้นำชุมชนหลายท่าน ทำให้เกิดประเด็นจุดประกายการพัฒนาตำบลในหลายด้าน

ข้อเท็จจริง

จากเรื่องเดิมที่กล่าวมาแล้ว สรุปประเด็นที่น่าสนใจและเป็นแนวทางการปฏิบัติได้จริง ทำให้เกิดประโยชน์ในด้านการให้บริการประชาชนในตำบลสาครอนน จึงมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อมาตรวจสอบ/ติดตามการปฏิบัติราชการ อีกทั้งจะให้เห็นทั้งส่วนดีและสิ่งที่ควรปรับปรุง เพื่อผลที่สุดแล้วผู้ที่ได้ประโยชน์อย่างแท้จริงก็คือประชาชนนั่นเอง

ข้อระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

ข้อพิจารณา

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ

(นางสาวนสริน แก้วจรัส)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ /เห็นควร
- ให้ดำเนินการตามเสนอ

ลงชื่อ

(นางอุชนี ดือเร๊ะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาครอนน

- ทราบ
- ดำเนินการปรับปรุงหัวข้อที่ได้คะแนนต่ำ

ลงชื่อ

(นายรุสดี ตาฮา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาครอนน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ /เห็นควร
- ให้ดำเนินการตามเสนอ

ลงชื่อ

(นางอุชนี ดือเร๊ะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสาครอนน

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาครอน
อำเภอมาบจ๋อ จังหวัดปัตตานี ประจำปี ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาครอน อำเภอมาบจ๋อ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรผู้มารับบริการ

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสาครอน ประจำปี ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสาครอน ประจำปี ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔ %
หญิง	๒๘	๕๖ %
รวม	๕๐	๑๐๐ %
๒. อายุ		
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๓๒ %
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๒	๔๔ %
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๑	๒๒ %
รวม	๕๐	๑๐๐ %
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๗	๗๔ %
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐ %
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖ %
รวม	๕๐	๑๐๐ %
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๕	๓๐ %
ผู้ประกอบการ	๑๒	๒๔ %
รับจ้างทั่วไป	๑๐	๒๐ %
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร	๑๓	๒๖ %
รวม	๕๐	๑๐๐ %

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗	๓๙	๑	๓	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘	๓๖	๔	๒	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๓๐	๑๒	๓	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖	๓๒	๑๐	๒	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการ	๑๕	๓๑	๔	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙	๓๘	๓	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙	๓๓	๗	๑	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ	๙	๒๕	๑๑	๕	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒	๓๒	๖	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘	๓๗	๕	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖	๒๑	๑๖	๗	๐
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗	๒๖	๑๓	๔	๐
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕	๒๔	๑๐	๑๑	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗	๒๖	๙	๘	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖	๓๔	๘	๒	๐

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๗
๔	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๗
๓	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๗
๑	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๖.๔
๑	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๑

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น



ผู้รายงาน.....

(นางสาวนัสรีน แก้วจำรัส)

เจ้าพนักงานธุรการ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสาครนอก

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการ					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

(ด้านหลังแบบสอบถาม)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ ตามความเป็นจริง

๑. เพศ () ชาย () หญิง
๒. อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๑ - ๔๐ ปี () ๔๑ - ๖๐ ปี
() มากกว่า ๖๐ ปี
๓. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
๔. ประเภทอาชีพ () เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร () ผู้ประกอบการ
() รับจ้างทั่วไป () องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
() อื่น ๆ