บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปะโด งานนักพัฒนาชุมชน

ที่ ปน ๗๖๖๐๑/๑๒๕ **วันที่** ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะโด

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปะโด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขอประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปะโด ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านเวลา ๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปะโดจึงสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. จากข้อมูลแบบสอบถาม มีข้อมูลพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นรายละ ๓๘ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๖๐ ปี มีสถานภาพของผู้มารับบริการ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘

๒. ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะโดจะนำเสนอ สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม ดังนี้

พบว่า ด้านที่ ๑ คือ ข้อ ๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับพอใจ/ด้านที่ ๒. ข้อ ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ในระดับมาก/ด้านที่ ๓ คือ ข้อ ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านที่ ๔ คือ ข้อ ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก **โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ** คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นางสาวนูรียะห์ มะรีเกะ)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ความเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ลงชื่อ

(นางสาวนุรฮายาตี กาเราะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ลงชื่อ

(นางสาวนุรฮายาตี กาเราะ)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปะโด

ความเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ลงชื่อ

(นายฮาเซ็น วาหะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะโด

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะโด
อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะโด อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาให้บริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปะโด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปะโด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	๖๒
หญิง	๓๑	๓๘
รวม	**๕๐**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๘
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๐	๐
รวม	**๕๐**	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๗	๕๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/เทียบเท่า ปวส.	๒๓	๔๖
ปริญญาตรี	๐	๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	**๕๐**	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกรผู้ประกอบการ	๒๓	๔๖
ประชาชนผู้รับบริการองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒๗	๔๕
อื่นๆ		
รวม	**๕๐**	

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา ๑.๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๙	๒๔.๖	๒๐	๗๔.๖	๑	๐.๘
๑.๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๘	๓๒.๒	๑๒	๖๗.๘	๐	๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๐	๒๕.๕	๑๘	๗๒.๙	๒	๑.๗
๒.๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๖	๒๒	๒๐	๗๔.๖	๔	๓.๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๐	๓๓.๙	๑๐	๖๖.๑	๐	๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๔	๓๗.๓	๖	๖๒.๗	๐	๐
๓.๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๖	๓๙	๔	๖๑	๐	๐
๓.๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๘	๔๐.๗	๒	๔๙.๓	๐	๐
๓.๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯลฯ	๔๖	๓๙	๔	๖๑	๐	๐
๓.๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๘	๔๐.๗	๒	๔๙.๓	๐	๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑.ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๙	๓๓.๑	๙	๖๕.๒	๒	๑.๗
๔.๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๒	๓๕.๖	๗	๖๓.๖	๑	๐.๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๕	๓๘.๑	๔	๖๑.๑	๑	๐.๘
๔๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙	๓๓.๑	๑๐	๖๖.๑	๑	๐.๘
๔.๕.ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔๑	๓๔.๗	๗	๖๓.๖	๒	๑.๗

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

๓	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๖๖ – ๑๐๐
๒	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๓๑ – ๖๕
๑	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๐ – ๓๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปะโด โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๔

๗.ข้อเสนอแนะ

๗.๑. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อ ให้คำแนะนำได้เป็นต้น

๗.๒. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ