



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ..... โทรฯ ๐ ๗๓๔๕ ๒๑๘๗
ที่..... ปน ๗๘๐๐๑/..... วันที่..... ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง..... รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามแบบสอบถามและได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายมนัสชัย ขอสันติกุล)

นักจัดการงานทั่วไป รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายอัฏฐการิม กะมะ)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ

-ทราบ

-ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ของ
หน่วยงาน ต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายอัฏฐการิม ตะกา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ
อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ อำเภอสาขบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ เรื่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๕	๓๕.๐๐
หญิง	๖๕	๖๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๕	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๗	๑๗.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๐	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒๖	๒๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕.๐๐
อื่น ๆ	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
อาชีพ		
รับราชการ	๕	๕.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๐	๑๐.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๖	๖.๐๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๕	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๒๕	๒๕.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๑	๒๑.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/ประมง	๘	๘.๐๐
ว่างงาน	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๑	๑๑.๐๐
๓๑ - ๓๙ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๑๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากส่วนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ อายุส่วนใหญ่ระหว่าง ๓๑ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และอาชีพส่วนใหญ่ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๓๐	๓๐.๐๐
เรื่องขอรับบริการด้านช่าง	๒๕	๒๕.๐๐
เรื่องชำระภาษีต่าง ๆ	๑๘	๑๘.๐๐
เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่าง ๆ	๑๐	๑๐.๐๐
เรื่องเงินสงเคราะห์บุตร	๑๒	๑๒.๐๐
เรื่องอื่น ๆ	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากส่วนที่ ๒ พบว่าประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการในเรื่อง สวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๕

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (๕)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๖๘	๓๒	๐	๐
๒. มีความชัดเจนการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ	๖๗	๓๓	๐	๐
๓. ความสะดวกที่รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๗๑	๒๙	๐	๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖๔	๓๖	๐	๐
รวม	๒๗๐	๑๓๐	๐	๐
ร้อยละ	๖๗.๕๐	๓๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่เหมาะสม	๖๒	๓๘	๐	๐
๒. มีบุคลิก และการแต่งกายที่เหมาะสมรวมถึงลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๖๕	๓๕	๐	๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๔	๓๖	๐	๐
๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๖๑	๓๙	๐	๐
๕. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๗๑	๒๙	๐	๐
รวม	๓๒๓	๑๗๗	๐	๐
ร้อยละ	๖๔.๖๐	๓๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่โดยภาพรวม	๖๑	๓๙	๐	๐
๒. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีเพียงพอ	๖๘	๓๐	๒	๐
๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๒	๓๘	๐	๐
๔. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่รับจากการบริการ	๖๗	๓๓	๐	๐
รวม	๒๕๘	๑๔๐	๒	๐
ร้อยละ	๖๔.๕๐	๓๕.๐๐	๐.๕๐	๐.๐๐

จากส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๖๗.๕๐
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๓๒.๕๐
-พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	๐.๐๐
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

-พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๖๔.๖๐
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๓๕.๔๐
-พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	๐.๐๐
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๖๔.๕๐
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๓๕.๐๐
-พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	๐.๕๐
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะนังดาลำ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๖๕.๕๔ ,พึงพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๓๔.๓๐ ,พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๑๗ ,พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐