



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.... องค์การบริหารส่วนตำบลประจัน (สำนักปลัด) โทร. ๐-๗๓๓๓-๐๘๐๑.....

ที่ ปน ๗๘๖๐๑ / -.....วันที่.....๔.....ตุลาคม.....๒๕๖๔.....

เรื่อง สรุปลผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประจัน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลประจัน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจัน ที่เข้ามาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลประจัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป

ในการนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลประจัน ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๑๒๒ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุรนา สาและ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว

☒ ทราบ

☐ ความคิดเห็น

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายณรงค์ ยาอัง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประจัน

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลประจัน อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประจัน อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน 122 คน

2. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม
เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	59	48.36	
• หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
• 21-40 ปี	47	38.52	
• 41-60 ปี	40	32.79	
• 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	56	45.90	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
• ปริญญาตรี	4	3.28	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	41	33.61	
• ผู้ประกอบการ	23	18.85	
• ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
• อื่นๆ โปรดระบุ.....นักเรียน.....	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๐

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{x}$	ระดับ
	5	4	3	2	1		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	ดีมาก
1.2 ค่ารวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	3.23	ดีมาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	27	35	59	0	2.75	ดี
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	0	64	26	32	0	3.26	ดีมาก

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน (ต่อ)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)	$\bar{x}$	ระดับ
----------------------------	-----------------------	-----------	-------

	5	4	3	2	1		
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	ดีมาก
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	ดีมาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	3	26	79	24	0	3.07	ดีมาก
3.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	79	25	18	0	3.49	ดีมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	ดี
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	ดี
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	0	15	80	27	0	2.90	ดี
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	18	71	33	0	2.88	ดี
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	ดี

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านเวลา

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 43 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 76 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 3 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.33 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 80 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 7 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.23 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 1 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 27 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 59 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.75 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 64 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 26 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 32 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.26 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

3. ด้านบุคลากร

3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 2 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 36 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 68 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 16 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.20 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 1 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 25 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 72 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 24 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.02 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 3 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 26 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 79 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 24 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.07 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

3.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 79 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 25 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 18 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.49 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 1 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 23 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 70 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 28 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.98 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 16 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 81 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 25 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.93 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 15 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 80 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 27 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.90 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 18 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 71 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 33 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.88 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 5 คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน 17 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 71 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 29 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 2.98 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี