



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแป้น โทร. ๐๗๓ ๔๑๖๗๒๒

ที่ ปน ๗๖๔๐๑/๒๘๕

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแป้น

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแป้น

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแป้น ที่ ๐๒๔/๒๕๕๙ เรื่องการแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่การให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแป้น บัดนี้สิ้นปีงบประมาณ ๒๕๖๒ แล้ว เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรวบรวม และสรุปผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแป้นเรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

ชัชวาลย์

(นางชัชวาลย์ นาคาริยา)

คนงานทั่วไป

ทราบ

ลงชื่อ

น.ป.

(นายชนัดศักดิ์ พิทักษ์มาตุภูมิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแป้น ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแป้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแป้น อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติมหรือทำเครื่องหมาย/ให้ตรงกับความเป็นจริง

๓. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแป้นบ่อยเพียงใด ประมาณกี่ครั้ง/เดือน

- | | |
|---|-------|
| ☐ น้อยกว่า ๒ ครั้ง/เดือน | ๕๔.๐% |
| ☐ ๒-๔ ครั้ง/เดือน | ๓๖.๐% |
| ☐ มากกว่า ๔ ครั้ง/เดือน | ๑๐.๐% |

๔. ท่านมักจะมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแป้นในช่วงเวลาใด

- | | |
|--|-------|
| ☐ ช่วงเช้า | ๖๘.๐% |
| ☐ ช่วงพักกลางวัน | ๑๐.๐% |
| ☒ ช่วงบ่าย | ๒๒.๐% |

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- | | |
|-------------------------------|-------|
| ☐ ชาย | ๓๕.๐% |
| ☐ หญิง | ๖๕.๐% |

๒. อายุ

- | | |
|--|-------|
| ☐ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๓.๐% |
| ☐ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี | ๑๒.๐% |
| ☐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี | ๑๘.๐% |
| ☐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี | ๒๓.๐% |
| ☐ อายุ ๕๑-๖๐ ปี | ๒๕.๐% |
| ☐ อายุมากกว่า ๖๐ ปี | ๑๙.๐% |

๓. สถานภาพสมรส

- | | |
|---|-------|
| ☐ โสด | ๒๕.๐% |
| ☐ สมรส | ๖๕.๐% |
| ☐ ม่าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ | ๑๐.๐% |

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- | | |
|---|-------|
| ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | ๑๕.๐% |
| ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น | ๒๐.๐% |
| ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | ๒๘.๐% |
| ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๑๐.๐% |
| ☐ ปริญญาตรี | ๒๒.๐% |
| ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | ๕.๐% |

๕. อาชีพประจำ

- | | |
|---|--------|
| ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ๘...% |
| ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท | ๑๕...% |
| ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ | ๓...% |
| ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ | ๕...% |
| ☐ นักเรียน / นักศึกษา | ๕...% |
| ☐ รับจ้างทั่วไป | ๒๔...% |
| ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | ๘...% |
| ☐ เกษตรกร / ประมง | ๒๔...% |
| ☐ ว่างงาน | ๖...% |
| ☐ อื่น ๆ | ๒...% |

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--------|
| ☐ รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๖...% |
| ☐ รายได้ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๒๐...% |
| ☒ รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท | ๔๑...% |
| ☐ รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท | ๒๒...% |
| ☐ รายได้สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท | ๑๒...% |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพอใจ	
	พอใจ (%)	ไม่พอใจ (%)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๐	๑๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๕	๒๕
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๕	๕
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๐	๑๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๘๕	๑๕
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๙๔	๖
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๘๗	๑๓
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๑	๙
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๘๔	๑๖
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๐	๑๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๗๘	๒๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๖	๔
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๐๐	๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๒	๑๘
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๘๐	๒๐
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๘๒	๑๘
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๐	๓๐
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๕	๒๕
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๐	๒๐
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๑	๑๙
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๗๙	๒๑
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๕	๑๕

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแป้น

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพอใจ	
	พอใจ	ไม่พอใจ
๑. ด้านพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนและแก้ไข ปัญหาความยากจน เช่น การส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน เป็นต้น	๘๐	๒๐
๒. ด้านพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ เช่น ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้าน สังคมสงเคราะห์ ด้านศาสนาและวัฒนธรรม เป็นต้น	๘๕	๑๕
๓. ด้านการพัฒนาการกีฬาสู่ความเป็นเลิศและส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การ ส่งเสริมกีฬาต่างๆ	๙๕	๕
๔. ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เช่น การมีส่วนร่วม/รับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน เป็นต้น	๙๐	๑๐
๕. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน เช่น ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่อง สว่าง ด้านแหล่งน้ำ/คูคลองและร่องน้ำธรรมชาติ ป้ายสาธารณะ	๗๔	๒๖
๖. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เช่น การดูแล รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ	๗๖	๒๔
๗. ด้านส่งเสริมการรักษาความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข	๗๙	๒๑
เฉลี่ย	๘๒.๗๑	๑๗.๒๙

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ควรมีการจัดทำโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพต่างๆ ให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น
๒. ควรมีการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างถนนเพื่อความปลอดภัยในยามค่ำคืนค่าคืนให้ใช้ได้ตลอด และครบทุกสาย
๓. เจ้าหน้าที่ควรออกให้บริการนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่
๔. อบต. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางราชการให้เพิ่มขึ้น เป็นต้น