



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู จำนวน ๑๐๐ คน และมีผลการประเมินดังรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายห่มกะอั่ง เจ่มะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยาหมู

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลยามู
อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางมู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางมูประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนชาวตำบลยางมู จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม การประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

 ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

 ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

 ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

 ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

 ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๖	๑๖.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖	๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๕	๕.๐๐
ข้าราชการ	๓	๓.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๗๑	๗๑.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยาสูบ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ ๕๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ รองลงมา คือ ประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
รวม	๑๓๒	๒๗๑	๙๘	๑	๐
ร้อยละ	๒๖.๔๐	๕๔.๒๐	๑๙.๖๐	๐.๒๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๖๐	๕๘.๒	๑๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลยามู ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยามู

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยามู โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔, พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓, พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗, พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พูดจาดี
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดเตรียมเอกสารคู่มือการให้บริการตรงจัดประชาสัมพันธ์
๒. ควรขยายสำนักงานให้มีพื้นที่กว้างขึ้น
๓. ควรจัดมุมบริการอินเทอร์เน็ตให้แก่ประชาชนโดยเฉพาะ