



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโละสาวอ โทร. ๐ ๗๓๗๐ ๙๗๔๒

ที่ นธ ๗๗๙๐๑/ - วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโละสาวอ

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโละสาวอ ที่ ๔๗/ ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลโละสาวอ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การให้บริการแก่ประชาชน ได้อย่างถูกต้อง ทันต่อเวลา และเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายกำหนด

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโละสาวอ ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กร โดยมีการเก็บข้อมูลจากจำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๓ คน ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวยุสณี ยาหะยอ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

รับทราบและขอประเมิน

ในสำนักงานปลัดดำเนินการในส่วนราชการเรียบร้อยแล้ว

(ลงชื่อ)

(นายอับดุลมานาฟ รากู)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโละสาวอ

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบล

รับทราบ

(ลงชื่อ)

(นายอาแว เจ๊ะแหว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโละสาวอ

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโບະສາວ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

\*\*\*\*\*

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโບະສາວ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโບະສາວให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๓ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินงาน**

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

**ตอนที่ ๒** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยค่าตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความจากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโບະສາວ อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๓ คน**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- หญิง	๕๗	๕๕.๓	
- ชาย	๔๖	๔๔.๗	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๙	
- ๒๐ ปี – ๔๐ ปี	๓๘	๓๗	
- ๔๐ ปี – ๖๐ ปี	๓๓	๓๒	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๓	๒๒	
๓. ภูมิลำเนา			
- หมู่ที่ ๑ บ้านตะโละมาเนาะ	๑๗	๑๖.๕	
- หมู่ที่ ๒ บ้านตะโละแลแจ	๑๕	๑๔.๖	
- หมู่ที่ ๓ บ้างกะทุง	๑๐	๙.๗	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ภูมิลำเนา			
- หมู่ที่ ๔ บ้านปือราแง	๒๔	๒๓.๓	
- หมู่ที่ ๕ บ้านสุโหงบาดู	๑๕	๑๔.๖	
- หมู่ที่ ๖ บ้านบาก	๑๔	๑๓.๖	
- หมู่ที่ ๗ บ้านลู่โปะสาวอนอก	๘	๗.๘	

### ๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์
- การรับรองสิ่งปลูกสร้าง
- การขออนุญาตประกอบอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขออนุญาต ดัดแปลง ต่อเติมอาคาร
- การดำเนินการเรื่องขยะ

### สรุป ส่วนที่ ๑ ด้านข้อมูลทั่วไป

ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โปะสาวอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น มีจำนวน ที่ประเมิน จำนวน ๑๐๓ คน เป็นผู้หญิง ๕๗ คน คิดเป็น ๕๕.๓ เปอร์เซ็นต์ เป็นผู้ชาย ๔๖ คน คิดเป็น ๔๔.๗ เปอร์เซ็นต์ โดยกลุ่มอายุที่เข้ามารับบริการมากที่สุด อยู่ในช่วง ๒๑ -๔๐ ปี คิดเป็น ๓๗ เปอร์เซ็นต์ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็น ๙ เปอร์เซ็นต์ประชาชนหมู่ที่ ๔ เป็นหมู่ที่มาใช้บริการมากที่สุด ๒๓.๓ เปอร์เซ็นต์ และหมู่ที่ ๗ เป็นหมู่ที่มารับบริการน้อยที่สุด ๗.๘ เปอร์เซ็นต์

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	หมายเหตุ
	๑	๒	๓	๔	๕		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	-	๑	๗	๕๕	๔๐	๘๘.๖๐	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	๑	๘	๕๖	๓๘	๘๘.๐๐	

**สรุป** จากการสำรวจความพึงพอใจด้านระยะเวลา จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๑๐๓ คน จำนวนคนส่วนใหญ่ที่ตอบ อยู่ในระดับ ๔ คะแนน ซึ่งเป็นเกณฑ์การให้คะแนนที่ค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งทั้งสองด้าน อยู่ในค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๓๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	หมายเหตุ
	๑	๒	๓	๔	๕		
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	-	๒	๑๓	๖๒	๒๖	๘๔.๐๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	-	๑	๑๒	๕๓	๓๗	๘๖.๖๐	

**สรุป** ผลสำรวจความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น ถือเป็นจุดที่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการให้คะแนนการประเมินที่ ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ที่ให้คะแนน อยู่ในระดับ ๔ คะแนน เป็นเกณฑ์ที่ควรพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง และอาจจะมีรายละเอียดบางอย่างที่สามารถปรับปรุงให้ได้ดีมากกว่านี้ การประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ ทั้งสองข้อย่อย ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ ๘๕.๓๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	หมายเหตุ
	๑	๒	๓	๔	๕		
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	-	-	๑๔	๔๙	๔๐	๘๗.๖๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	-	-	๙	๕๓	๔๑	๘๘.๘๐	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	-	-	๗	๔๗	๔๙	๙๐.๘๐	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	-	-	๔	๓๙	๕๙	๙๒.๖๐	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	๕	๔๕	๕๓	๙๒.๐๐	

**สรุป** ผลสำรวจความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ถือเป็นจุดเด่นอีกจุดที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัม มีความพร้อม เพราะตำแหน่งข้าราชการที่ได้รับการบรรจุ และการบริการของบุคลากรด้านการบริการถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการได้ให้คะแนนการประเมินที่ดีมาก ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ที่ให้คะแนน อยู่ในระดับ ๕ คะแนน ถือได้ว่าเป็นคะแนนที่สูงที่สุด เป็นเกณฑ์ที่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง และอาจจะมีรายละเอียดบางอย่างที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อีกกว่านี้ การประเมินด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทั้งห้าข้อย่อย ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๓๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	หมายเหตุ
	๑	๒	๓	๔	๕		
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์	-	๖	๑๘	๔๓	๓๖	๘๓.๖๐	
๔.๒ จุด/ ช่องบริการมีความเหมาะสม	๑	๓	๒๓	๓๗	๓๙	๘๓.๘๐	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	-	๒	๑๘	๓๘	๔๕	๘๗.๐๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	-	๗	๑๘	๔๑	๓๗	๘๓.๔๐	

**สรุป** ผลสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น เป็นจุดที่ถือว่าประชาชนที่มาใช้บริการได้ให้คะแนนการประเมินที่ดี ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ที่ให้คะแนน อยู่ในระดับคะแนน ๔ คะแนนและ ๕ คะแนน ที่ใกล้เคียงกันมาก ภาพรวมเป็นเกณฑ์ที่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง การประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งสี่ข้อย่อย ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ ๘๔.๔๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	หมายเหตุ
	๑	๒	๓	๔	๕		
<b>๕. ด้านการให้บริการในภาพรวม</b>							
๕.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	-	-	๑๑	๕๓	๓๙	๘๘.๐๐	

**สรุป** การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการที่ประชาชน ที่ได้ประเมินออกมานั้น เป็นเกณฑ์ที่ประชาชนสะท้อนถึงความพร้อมของการให้บริการ ที่ครอบคลุมจนนำไปสู่การให้ความพอใจในภาพรวม ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ได้ให้คะแนนในระดับที่สูง คือ ๔ คะแนน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัม  
อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

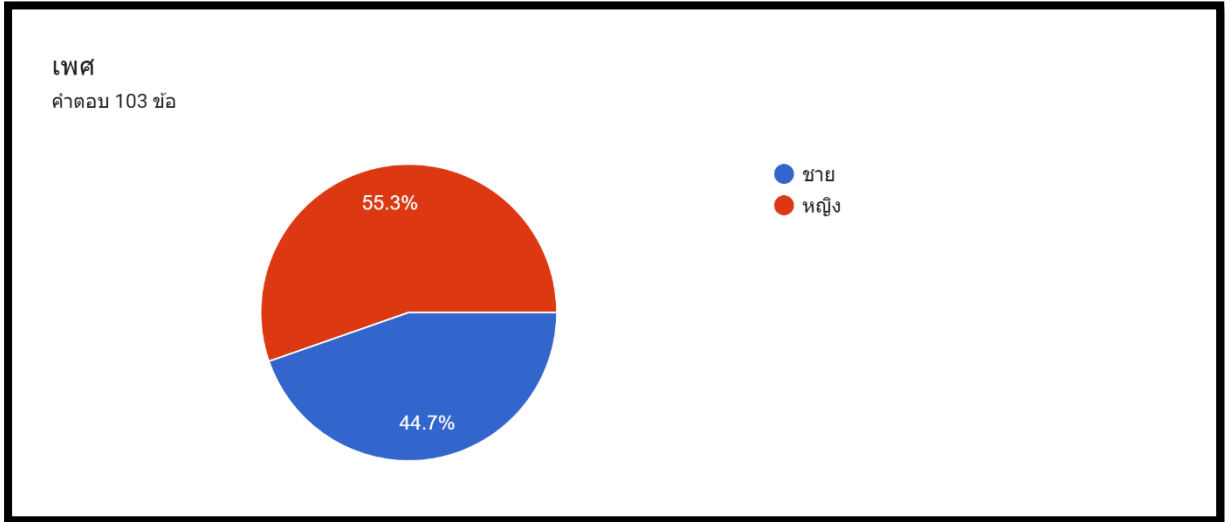
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๘.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๓๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๐.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๔๕
๕. ด้านการบริการในภาพรวม	๘๘.๐๐
<b>รวม ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๘๗.๒๘</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๕ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัมใน ด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า **ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๘**

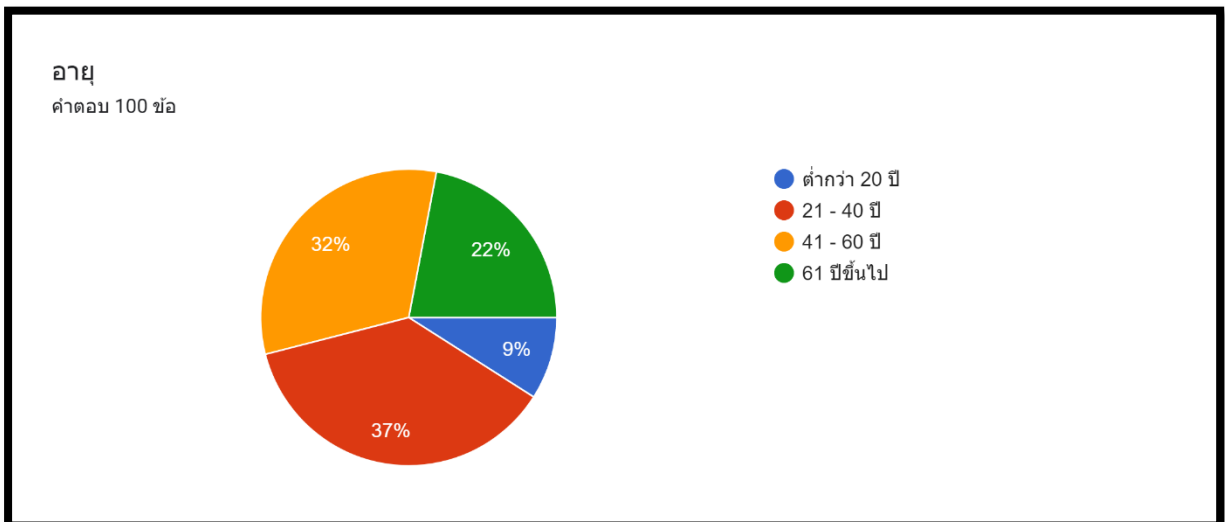
**หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕	ระดับดีมาก	๑๐๐ %
๔	ระดับดี	๙๐ - ๙๙ %
๓	ระดับปานกลาง	๗๐ - ๘๙ %
๒	ระดับพอใช้	๕๐ - ๖๙ %
๑	ระดับต้องปรับปรุง	๐ - ๔๙ %

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคอง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

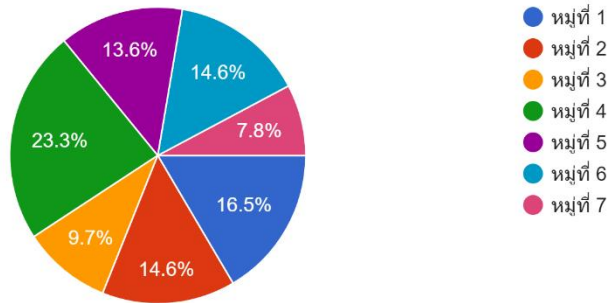


แผนภูมิแสดงจำนวนประชาชนที่เข้าใช้บริการ



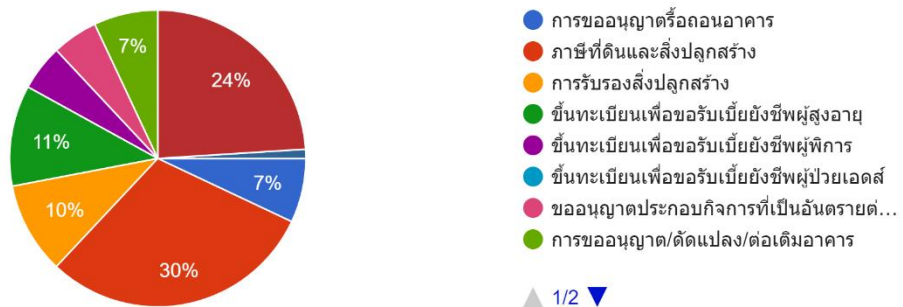
แผนภูมิแสดงจำนวนอายุประชาชนที่เข้าใช้บริการ

หมู่บ้าน  
คำตอบ 103 ข้อ



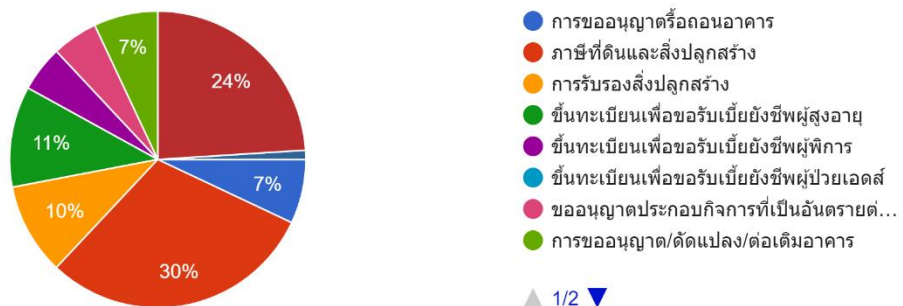
แผนภูมิแสดงจำนวนหมู่บ้านของประชาชนที่เข้าใช้บริการ

เรื่องขอรับบริการ  
คำตอบ 100 ข้อ



▲ 1/2 ▼

เรื่องขอรับบริการ  
คำตอบ 100 ข้อ

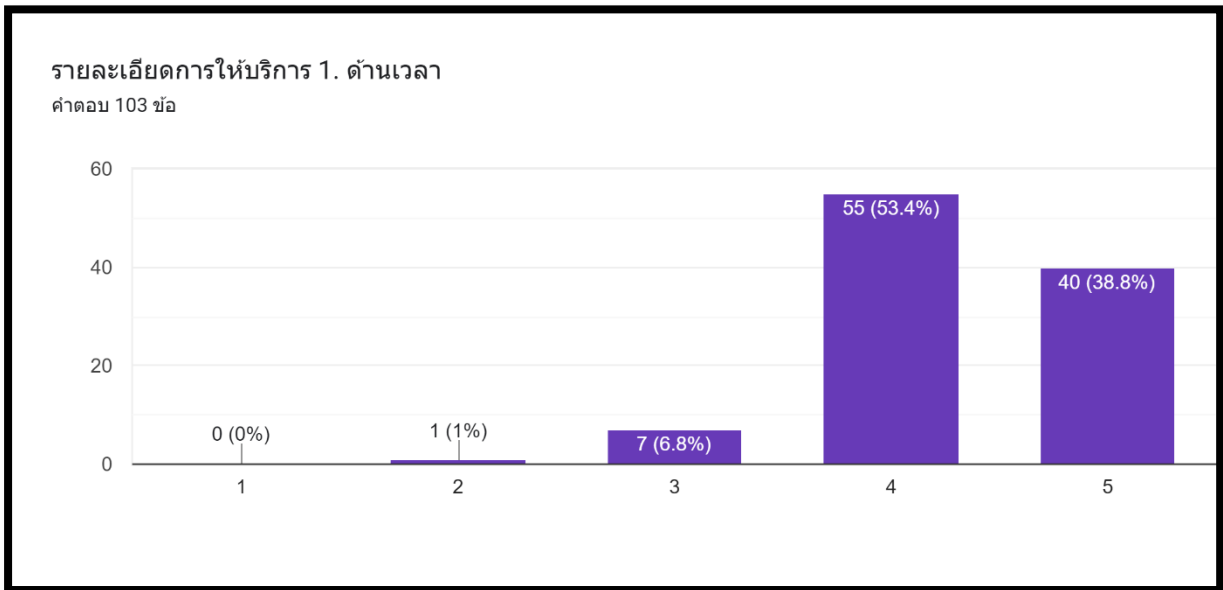


▲ 1/2 ▼

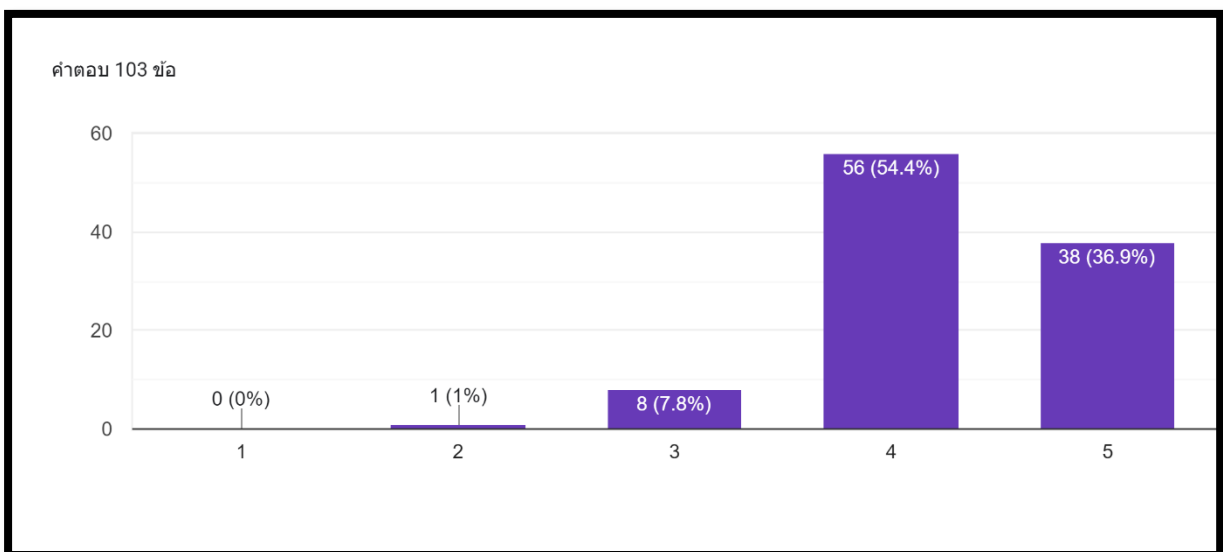
แผนภูมิแสดงเรื่องขอรับบริการของประชาชนที่เข้าใช้บริการ

## ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### ๑. ด้านเวลา

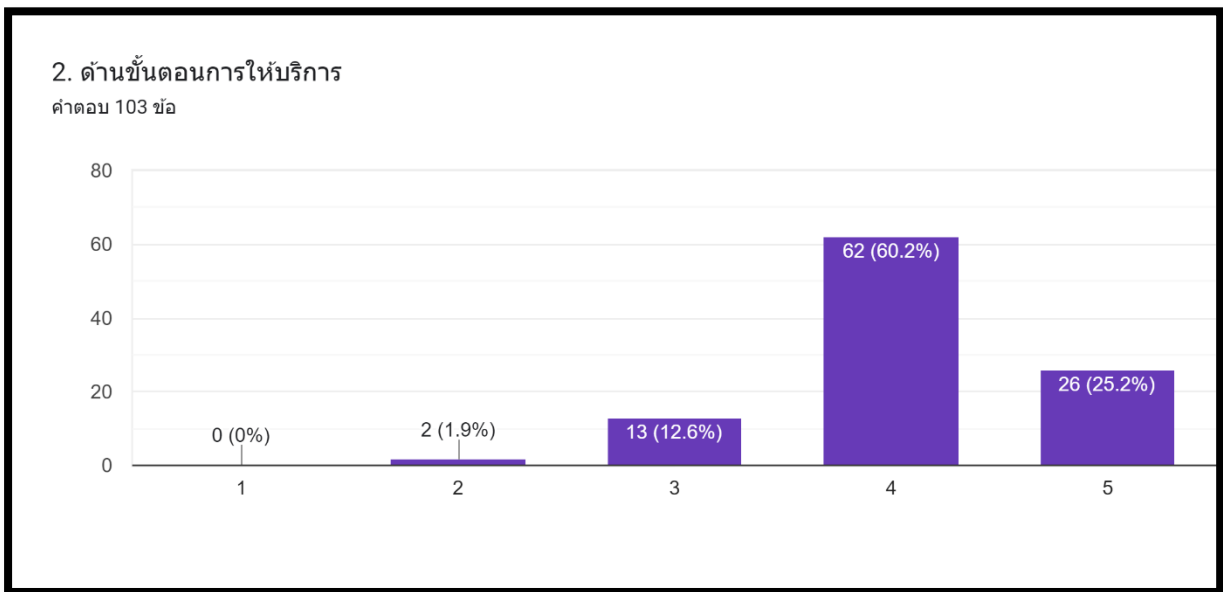


แผนภูมิแสดงการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

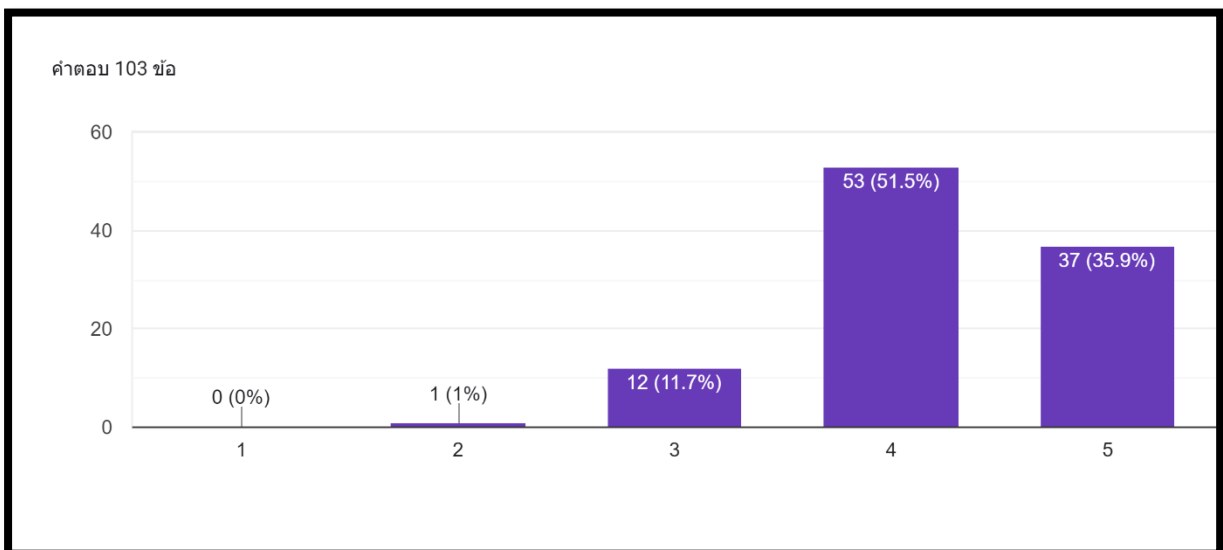


แผนภูมิแสดงความรวดเร็วในการให้บริการ

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

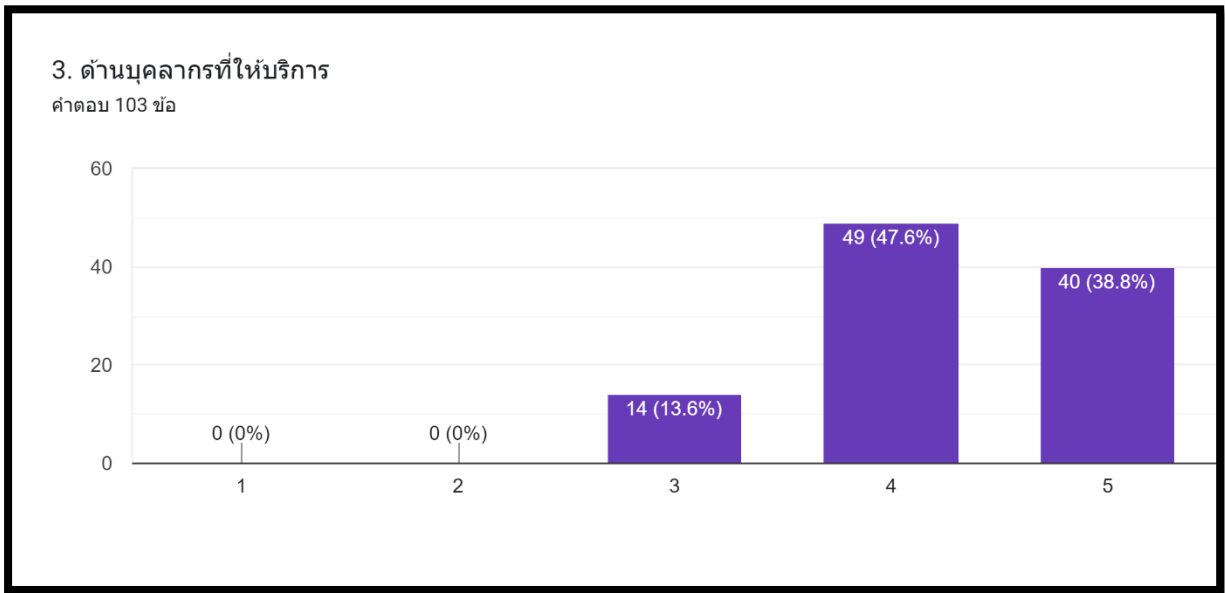


แผนภูมิแสดงการติดย่ำประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

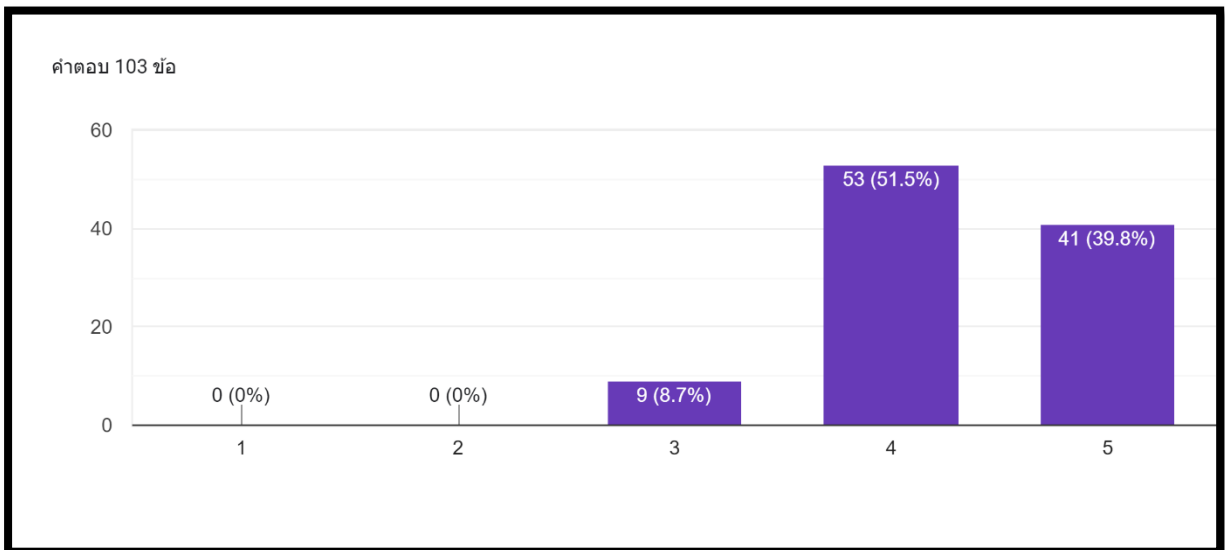


แผนภูมิแสดงการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

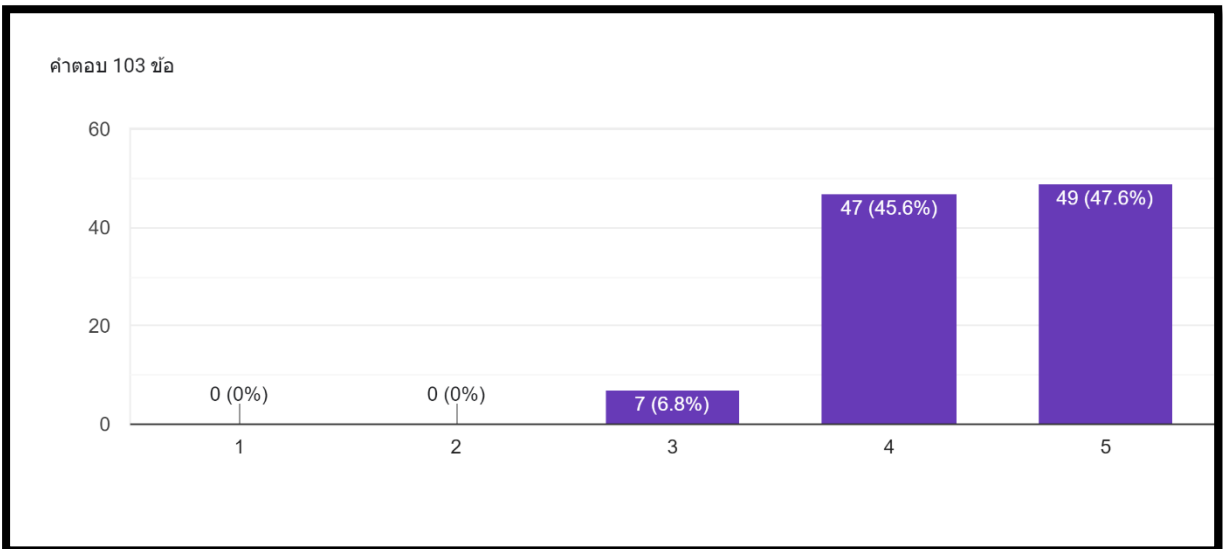
### ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



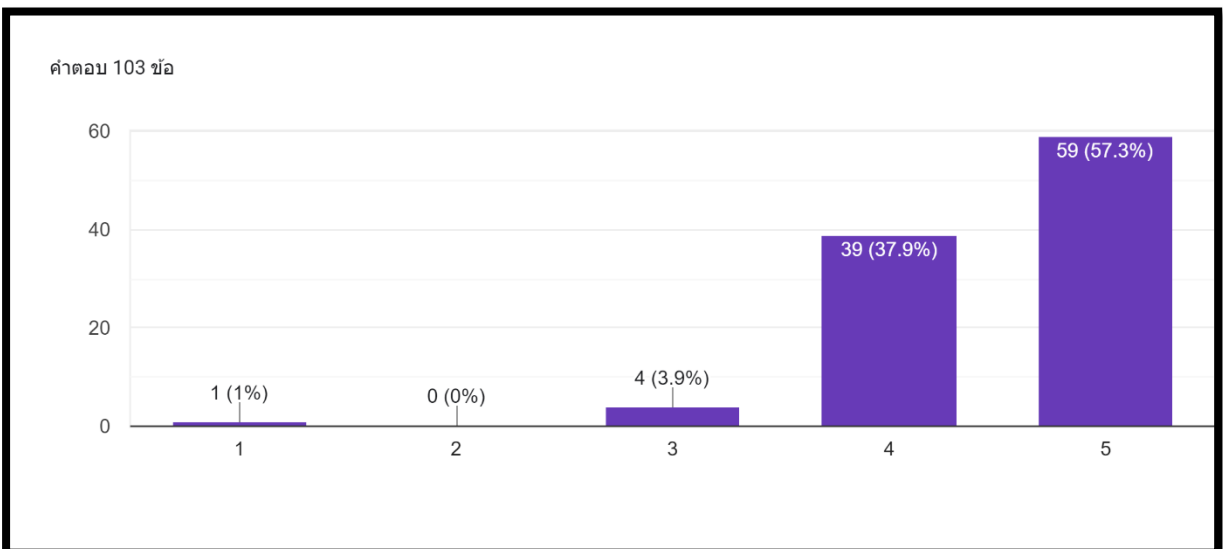
แผนภูมิแสดงความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ



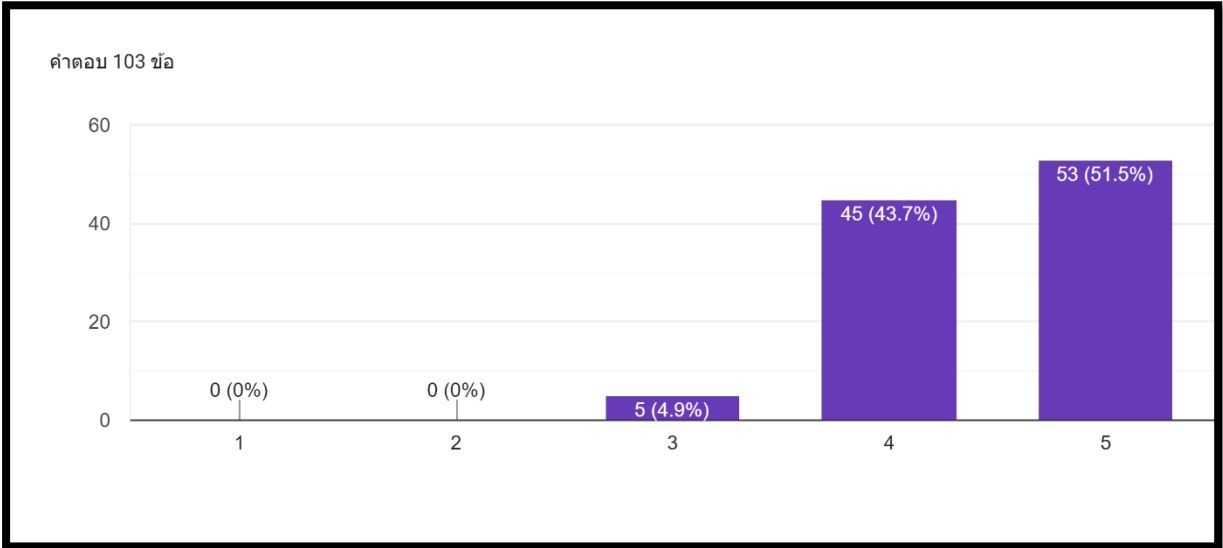
แผนภูมิแสดงความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



แผนภูมิแสดงความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม  
ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

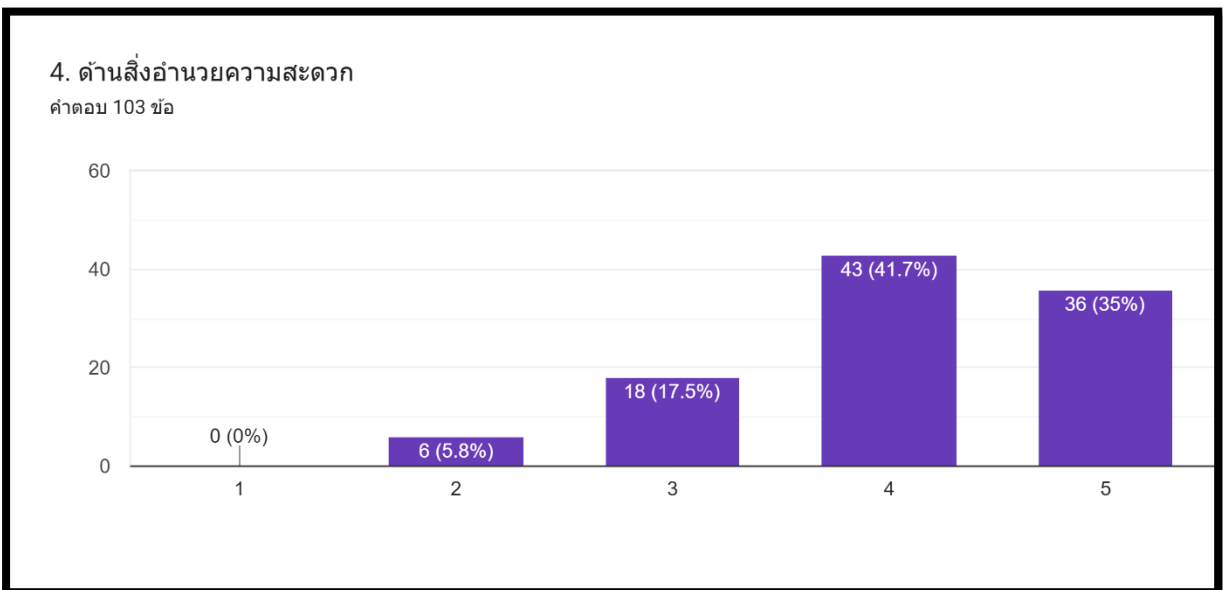


แผนภูมิแสดงความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น  
ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

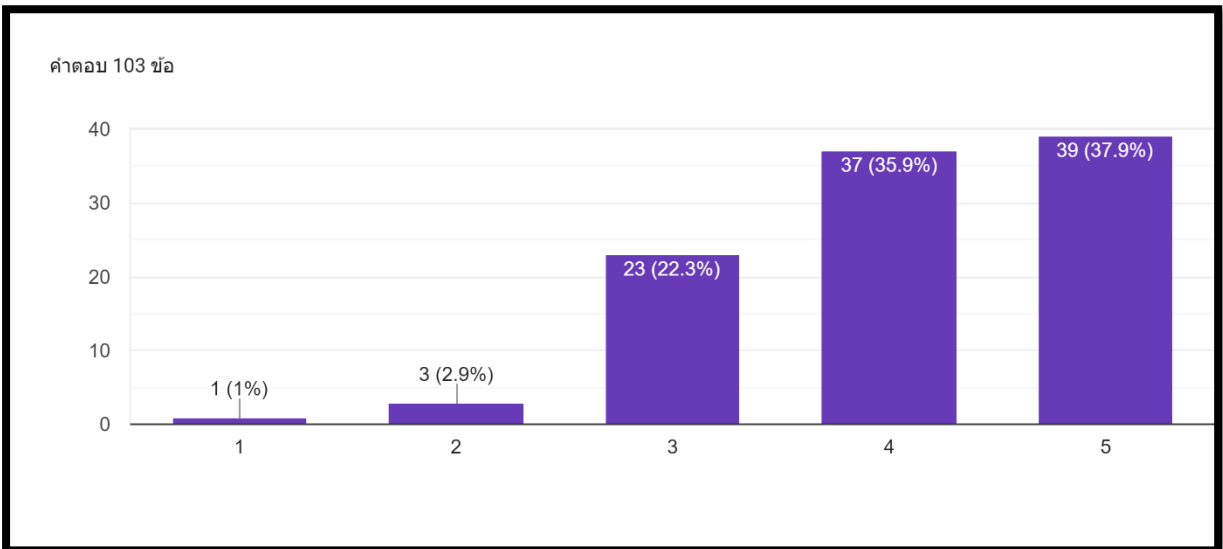


แผนภูมิแสดงการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

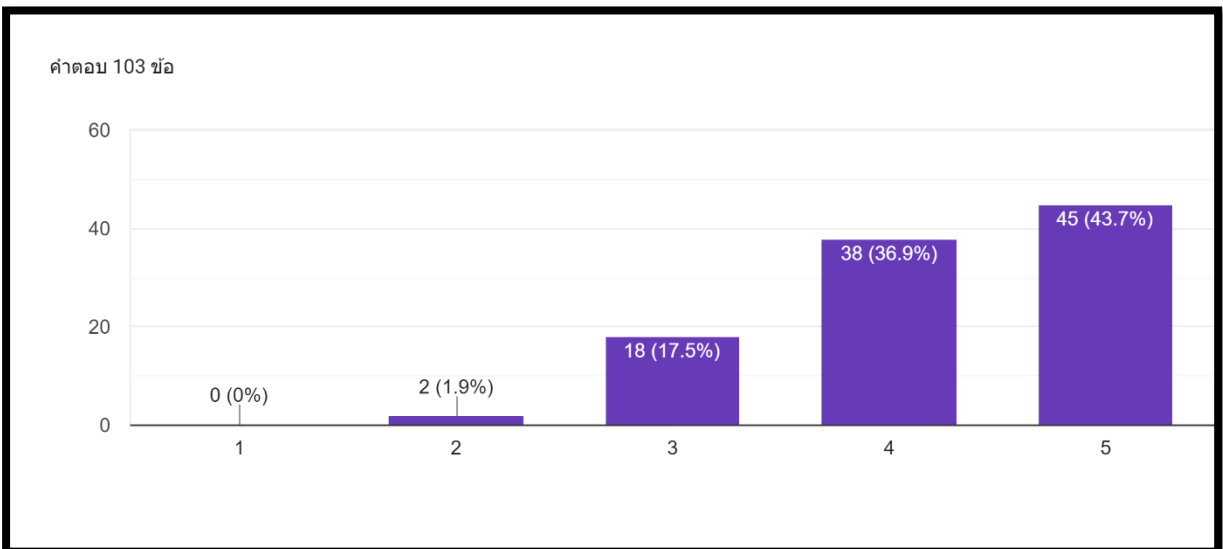
#### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



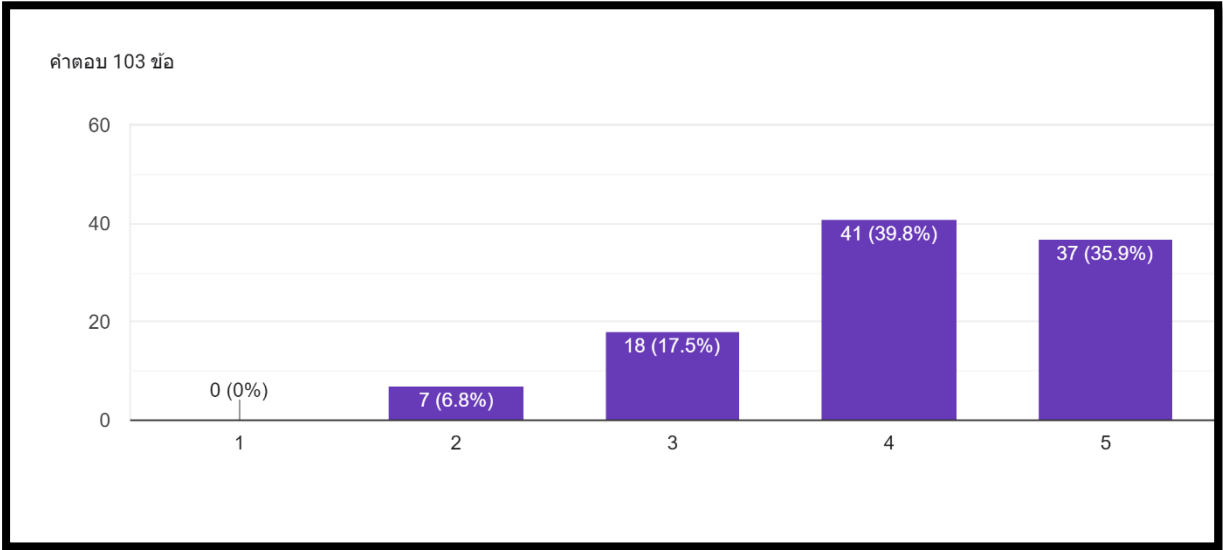
แผนภูมิแสดงความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ



แผนภูมิแสดงจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

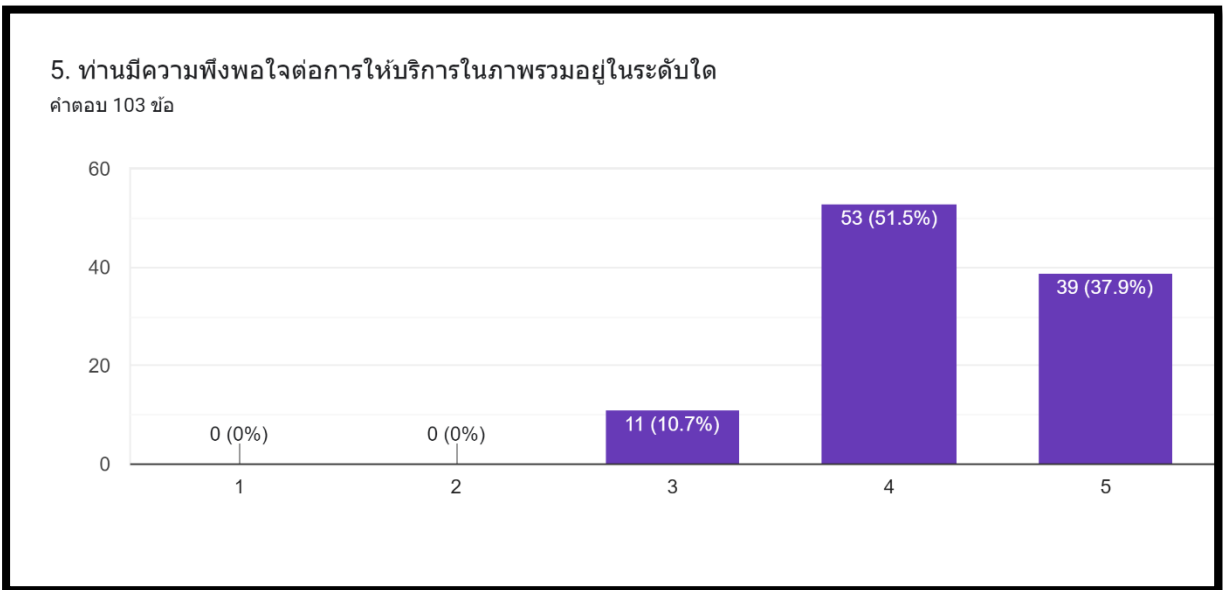


แผนภูมิแสดงความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ



แผนภูมิแสดงความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด



แผนภูมิแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด