



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน โทร. ๐-๗๓๓๓-๐๙๐๑

ที่ ปน ๗๗๐๐๑/๔๖๕

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ดำเนินการจัดจุดประเมินความพึงพอใจ
ณ จุดบริการ ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ นั้น

บัดนี้ การดำเนินงานโครงการดังกล่าวข้างต้นได้เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการ
ประเมินความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน รายละเอียดปรากฏตาม
เอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสุนิสา ทองเต็มแก้ว)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นางเรวดี คำนุ้ย)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัด อบต.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอุไรวรรณ ศรีสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ความเห็นนายก อบต.....

(ลงชื่อ).....

(นายอติวาท์ ดอเลาะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๕ คน / จาก ประชากรตำบลป่าบอนทั้ง ๕ หมู่บ้าน

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|------------------|---|-----------------------------------|
| ๑. เพศ | ๑. ชาย จำนวน ๒๑ คน | ๒. หญิง จำนวน ๒๔ คน |
| ๒. อายุ | ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๗ คน | ๒. ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๑๓ คน |
| | ๓. ๒๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๐ คน | ๔. ๓๕ - ๕๐ ปี จำนวน ๘ คน |
| | ๕. ๕๐ - ๖๐ ปี จำนวน ๔ คน | ๖. มากกว่า ๖๑ ปี จำนวน ๓ คน |
| ๓. สถานภาพ | ๑. โสด จำนวน ๑๒ คน | ๒. สมรสจำนวน ๒๘ คน |
| | ๓. หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ จำนวน ๕ คน | |
| ๔. ระดับการศึกษา | ๑. ประถม จำนวน ๑๘ คน | ๒. มัธยม จำนวน ๑๕ คน |
| | ๓. อนุปริญญาตรี จำนวน ๖ คน | ๔. ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน |
| | ๕. ปริญญาโท จำนวน - คน | |
| ๕. อาชีพ | ๑. รับราชการ - รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน | ๒. พ่อบ้าน / แม่บ้าน จำนวน ๑๔ คน |
| | ๓. รับจ้าง / เกษตรกร จำนวน ๑๐ คน | ๔. พนักงานจ้างบริษัท จำนวน ๒ คน |
| | ๕. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑ คน | ๖. นิสิต / นักศึกษา จำนวน ๕ คน |
| | ๗. อื่นๆ | |
| ๖. รายได้ | ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒ ค | ๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐ บาท จำนวน ๕ คน |
| | ๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๘ คน | ๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗ คน |
| | ๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๑ บาท จำนวน ๓ คน | |

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลด้านพฤติกรรม

๗. โดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลแค่ไหน

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| ๑. สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ คน | ๒. เดือนละ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ คน |
| ๓. ปีละ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ คน | ๔. น้อยกว่า ๑ ครั้งต่อปี จำนวน ๒ คน |
| ๕. อื่น ๆ | |

๘. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละครั้งนานเท่าใด

- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| ๑. น้อยกว่า ๓๐ นาที จำนวน ๒ คน | ๒. ๓๐-๖๐ นาที จำนวน ๒ คน |
| ๓. ๑-๒ ชั่วโมง จำนวน ๒ คน | ๔. ๒-๓ ชั่วโมง จำนวน ๒ คน |
| ๕. ๓-๔ ชั่วโมง จำนวน ๒ คน | ๖. อื่น ๆ |

๙. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใด

- | | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| ๑. หนังสือพิมพ์ จำนวน - คน | ๒. วิทยุ จำนวน - คน |
| ๓. ป้ายคัทเออร์ จำนวน ๑๑ คน | ๔. แผ่นพับใบปลิว จำนวน ๒ คน |
| ๕. ผู้นำชุมชน จำนวน ๒๓ คน | ๖. รถแห่ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๒ คน |
| ๗. ป้ายอักษรไฟวิ่ง จำนวน - คน | ๘. อื่นๆ เว็บไซต์ จำนวน ๗ คน |

ระดับความคิดเห็น / ความเหมาะสมในโครงการ
เกณฑ์การประเมิน ๕ หมายถึง
๔ หมายถึง
๓ หมายถึง
๒ หมายถึง
๑ หมายถึง

ระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก
ระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับดี
ระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
ระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับควรปรับปรุง

จากแบบสอบถามมีผู้แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละตามระดับความเหมาะสมได้ดังนี้

ส่วนที่ ๓ ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ท่านมาติดต่อกับแผนกใดในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น/ความเหมาะสม					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	
๑. สำนักงานปลัด (เข้ารับบริการ ๑๙ คน)						
๑.๑ งานพัฒนาชุมชน การจัดสรรงบประมาณ ในการจัดตั้งและดูแลชุมชน	๙	๖	๒	๒	-	๔.๒
๑.๒ งานสังคมสงเคราะห์ การจัดสรรงบประมาณอุดหนุนชุมชนประชาชนทราบทุกครั้ง	๑๐	๖	๒	๑	-	๔.๓
๑.๓ งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนการให้ความรู้ และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน	๑๐	๔	๓	๔	-	๔.๒
๑.๔ การส่งเสริมสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม	๗	๑๐	๑	๑	-	๔.๒
๑.๕ งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม	๑๑	๔	๔	-	-	๔.๔
๑.๖ งานกีฬาและนันทนาการของเด็กและเยาวชน	๑๕	๒	๒	-	-	๔.๗
๑.๗ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน	๑๓	๓	๒	๑	-	๔.๕
๑.๘ งานบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ	๑๐	๕	๓	๑	-	๔.๓
๒. ส่วนการคลัง (เข้ารับบริการ ๑๖ คน)						
๒.๑ งานภาษีบำรุงท้องที่	๖	๙	๒	-	-	๓.๘
๒.๒ งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๘	๗	๑	-	-	๔.๔
๓. ส่วนโยธา (เข้ารับบริการ ๑๐ คน)						
๓.๑ การบำรุงรักษาทางและสะพาน	๕	๓	๒	-	-	๔.๓
๓.๒ งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ	๗	๒	๑	-	-	๔.๔

การประเมินระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น/ความเหมาะสม (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	
๑. ด้านบริการ						
๑.๑ ความพึงพอใจของท่านต่อความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ	๑๑	๑๓	๑๔	๕	๒	๓.๖
๑.๒ ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	๑๑	๑๖	๘	๘	๒	๓.๖
๑.๓ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	๑๒	๑๗	๘	๔	๔	๓.๖
๑.๔ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ท่านได้	๑๑	๑๖	๑๑	๔	๓	๓.๖
๑.๕ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						
๒. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ						
๒.๑ ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	๓๕	๓๒	๖	-	-	๔.๗
๒.๒ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	๓๙	๖	-	-	-	๔.๙
๒.๓ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	๓๕	๑๐	-	-	-	๔.๘
๒.๔ ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	๔๐	๕	-	-	-	๔.๙
๒.๕ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	๓๙	๖	-	-	-	๔.๙
๒.๖ ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	๔๑	๔	-	-	-	๔.๙
๒.๗ ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ	๓๘	๗	-	-	-	๔.๘
๒.๘ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	๓๙	๖	-	-	-	๔.๙
๒.๙ อื่น (โปรดระบุ).....						
๓. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร						
๓.๑ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับใบปลิว	๑๒	๑๘	๘	๗	-	๓.๖

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น/ความเหมาะสม (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)	
๓.๒ ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	๒	๘	๓๒	๑	๒	๓.๒
๓.๓ ความพึงพอใจต่อการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง	๑๑	๑๖	๑๐	๕	๓	๓.๖
๓.๔ อื่น (โปรดระบุ).....						
๔. ด้านพนักงานที่ให้บริการ						
๔.๑ ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๑๗	๑๓	๑๐	๕	๑	๔.๐
๔.๒ ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ	๑๒	๑๘	๗	๓	๕	๓.๖
๔.๓ ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙	๑๒	๑๘	๑๓	๓	๓.๕
๔.๔ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙	๑๒	๑๘	๓	๓	๓.๕
๔.๕ ความพึงพอใจต่อการเอาใจท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๑๓	๑๘	๑๐	๑๑	-	๓.๓
๔.๖ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	๙	๑๖	๑๑	๑๐	-	๓.๕
๔.๗ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	๑๓	๑๗	๘	๓	๔	๓.๗
๔.๘ ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	๑๕	๑๐	๘	๘	๔	๓.๗
๔.๙ ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	๑๘	๑๒	๑๑	๑๒	๒	๓.๙
๔.๑๐ ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	๑๔	๑๖	๙	๓	๓	๓.๓
๔.๑๑ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	๑๖	๑๖	๘	๓	๒	๓.๙
๔.๑๒ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ	๑๓	๑๓	๑๑	๕	๓	๓.๖
๔.๑๓ ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	๑๕	๑๑	๑๑	๖	๒	๓.๗
๔.๑๔ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						
๕. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ						
๕.๑ ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	๑๘	๑๓	๕	๑๕	๔	๓.๘
๕.๒ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	๑๕	๑๔	๑๐	๓	๓	๓.๙
๕.๓ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	๑๕	๑๐	๑๑	๕	๕	๓.๖
๕.๔ ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	๑๗	๑๑	๘	๙	-	๓.๘
๕.๕ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	๑๖	๑๒	๖	๖	๕	๓.๖
๕.๖ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						

* จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่ามากที่สุดในแต่ละด้าน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านบริการ	๓.๖๐	ดี
๒. ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ	๔.๙๐	ดีมาก
๓. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	๓.๕๐	ปานกลาง
๔. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	๓.๖๐	ดี
๕. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	๓.๗๐	ดี
รวม	๓.๙๐	ดี

บทสรุป โดยภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอนมีดังนี้

๑. ประชาชนมาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด ปีละ ๑ ครั้ง

๒. ใช้เวลาในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละครั้ง ๓๐ - ๖๐ นาที

๓. ได้รับข้อมูลข่าวสารมากที่สุดจาก ผู้นำชุมชน

๔. แผนกที่ประชาชนเข้ามาขอรับบริการมากที่สุด สำนักงานปลัด

- ระดับความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานที่รับบริการ ด้านบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี
- ด้านสถานที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก
- ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ด้านพนักงานที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี
- ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี

*** ระดับความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานที่รับบริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๐ ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ดี / ส่วนด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการ ติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง)

๑๐. สรุปข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. อยากให้มีงบประมาณอุดหนุนในการจัดตั้งและดูแลชุมชนให้มากกว่านี้
๒. อยากให้มีช่องทางรับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอนให้มากกว่านี้

๑๑. ปัญหาอุปสรรค

- การกระจายข่าวสารยังไม่ทั่วถึง
- ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานยังไม่รวดเร็ว
