



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา

ที่ นธ ๗๔๗๐๑/-

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซาหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้าน
ต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผน
ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับ
ความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา
จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

นางอัมมวดี

(นางสาวตออีปะห์ มุเต๊ะ)

คนงานทั่วไป

(ลงชื่อ)

นางรุสนานี

(นางรุสนานี หวังอิน)

หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

ว่าที่ ร.ต.

(มะนัสรี หะยีหะมะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา

- ทราบ

ว่าที่ ร.ต.

(มะนัสรี หะยีหะมะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลกลีซา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิชา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้เก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๘๒๖ คน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๒ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ตารางที่ ๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๙๕	๔๗.๓๕
หญิง	๓๒๘	๕๒.๖๕
รวม	๖๒๓	๑๐๐

ตอนที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑๕ - ๒๐ ปี	๖๒	๙.๙๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๙๗	๑๕.๕๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑๐	๑๗.๖๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๕	๑๖.๘๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๓๔	๓๗.๕๖
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๕	๒.๔๑
รวม	๖๒๓	๑๐๐

ตอนที่ ๓ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๘	๑๕.๗๓
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๐๒	๑๖.๓๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑.๙๓
ปริญญาตรี	๖๕	๑๐.๔๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๑.๑๒
อื่น.....	๓๓๙	๕๔.๔๒
รวม	๖๒๓	๑๐๐

สรุปได้ว่า จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด ๖๒๓ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๒๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๕ และเพศหญิง จำนวน ๓๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๕ ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๖ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๖ ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาอื่นๆ จำนวน ๓๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๒ รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๗ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาฬิชา

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ										ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ												
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๘๖	๖๒	๑๘๕	๓๐	๕๒	๘	-	-	-	-	๔.๕๔	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความเห็นใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๘๔	๔๖	๒๕๒	๔๐	๗๗	๑๒	๑๐	๒	-	-	๔.๓๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๕๘	๔๑	๒๙๓	๔๗	๕๕	๙	๑๗	๓	-	-	๔.๒๘	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๙๙	๔๘	๒๖๕	๔๓	๕๙	๙	-	-	-	-	๔.๓๙	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๑๕	๓๕	๒๘๓	๔๕	๑๐๕	๑๗	๒๐	๓	-	-	๔.๑๒	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕๒	๕๗	๑๘๙	๓๐	๘๒	๑๓	-	-	-	-	๔.๔๔	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๓๗	๓๘	๒๘๖	๔๖	๖๐	๑๐	๔๐	๖	-	-	๔.๑๖	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๑๐	๖๖	๑๒๘	๒๑	๘๕	๑๔	-	-	-	-	๔.๕๓	มากที่สุด
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๓๘	๗๐	๑๘๕	๓๐	-	-	-	-	-	-	๔.๗๑	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๔๖	๓๙	๒๔๘	๔๐	๑๒๙	๒๑	-	-	-	-	๔.๑๙	มาก
๓. มีการจัดทำผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๔๖๔	๗๔	๑๕๙	๒๖	-	-	-	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด

สรุปผล

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในครั้งนี้ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๕ อยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในข้อ๓. มีการจัดทำผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม รองลงมาคือข้อ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๑ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจที่อันดับน้อยที่สุดคือในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในข้อ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๒ อยู่ในระดับเฉลี่ยมาก