



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์

ที่ ปน ๓/๑๔๐๑/

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.เกาะจันทร์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์ ได้ดำเนินงานประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์ จำนวน ๕๐ คน สรุปโดยภาพรวมได้ดังนี้

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๕
๒. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย ร้อยละ ๑
๓. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง ร้อยละ ๓
๔. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมา ร้อยละ ๙
๕. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๕

**สรุป** ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการมากที่สุด รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

### ๓. ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

๑. ประชาชนไม่ค่อยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม
๒. ผู้สูงอายุบางคนอ่านไม่ค่อยออก ต้องใช้เวลาในการอธิบาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นายมหาหมัดพิกรีย์ ชีนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด.....  
.....



ลงชื่อ

(นายมุฮัมมัดฟิกรีย์ ชีนา)

หัวหน้าสำนักปลัดรักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจัน

ความเห็นนายก.....  
.....



ลงชื่อ

(นายนิเฮ็ง นิกะจิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจัน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์  
อำเภอมาบจันทึก จังหวัดปัตตานี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน ( ๕๐ คน )	ร้อยละ
๑) เพศ	ชาย	๒๕	๕๐.๐๐
	หญิง	๓๐	๖๐.๐๐
๒) อายุ	๑-๒๐ ปี	๕	๑๐.๐๐
	๒๑-๔๐ ปี	๒๐	๔๐.๐๐
	๔๑-๖๐ ปี	๒๐	๔๐.๐๐
	๖๐-๘๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๓) ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	๑๕	๓๐.๐๐
	ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา	๒๕	๕๐.๐๐
	อนุปริญญา - ปริญญาตรี	๑๐	๒๐.๐๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔.๐๐
๔) อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๔.๐๐
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	๓	๖.๐๐
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๒๐.๐๐
	เกษตรกร/ประมง	๑๕	๓๐.๐๐
	นักเรียน/นักศึกษา	๗	๑๔.๐๐
	รับจ้างทั่วไป	๑๐	๒๐.๐๐
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๓	๖.๐๐
๕) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๔	๘๘.๐๐
	๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๕	๑๐.๐๐
	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๑	๒.๐๐
๖) จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	๑ - ๒ ครั้ง	๔๐	๘๐.๐๐
	๓ - ๔ ครั้ง	๑๕	๓๐.๐๐
	๕ ครั้งขึ้นไป	๒	๔.๐๐
๗) ประเภทงานที่ใช้บริการ	บริการชำระภาษี	๑๒	๒๔.๐๐
	บริการอินเทอร์เน็ต	๘	๑๖.๐๐
	บริการแจกเบี้ยยังชีพคนชราและพิการ	๑๐	๒๐.๐๐
	บริการข้อมูลข่าวสาร	๔	๘.๐๐
	บริการถ่ายเอกสาร	๕	๑๐.๐๐
	บริการยืมพัสดุ ครุภัณฑ์	๕	๑๐.๐๐
	บริการอื่นๆ	๖	๑๒.๐๐

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						
ข้อคำถาม	ระดับความเห็น					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
<b>๑. ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.๑ ความสะดวกรวดเร็ว	๐	๑	๓	๕	๔๑	๕๐
๑.๒ ความเป็นระบบขั้นตอน	๐	๐	๐	๔	๔๖	๕๐
๑.๓ ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๓	๔	๔๓	๕๐
<b>๒. ช่องทางการให้บริการ</b>						
๒.๑ ความหลากหลายช่องทางการให้บริการ	๐	๐	๒	๗	๔๑	๕๐
๒.๒ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๐	๐	๐	๓	๔๗	๕๐
๒.๓ ความทั่วถึงในการให้บริการ	๑	๑	๓	๕	๔๐	๕๐
<b>๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	๑	๒	๐	๕	๔๒	๕๐
๓.๒ การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๑๐	๔๐	๕๐
๓.๓ ความเต็มใจในการให้บริการ	๐	๐	๑	๔	๔๕	๕๐
๓.๔ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๐	๐	๐	๓	๔๗	๕๐
๓.๕ ความเท่าเทียมในการให้บริการ	๐	๑	๔	๕	๔๐	๕๐
<b>๔. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่น ๆ)	๐	๐	๐	๕	๔๕	๕๐
๔.๒ ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	๐	๐	๐	๐	๕๐	๕๐
๔.๓ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่บริการ	๑	๒	๒	๕	๔๐	๕๐
๔.๔ ความชัดของแผนผังหรือป้ายจุดให้บริการ	๑	๑	๑	๕	๔๒	๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔</b>	<b>๘</b>	<b>๑๙</b>	<b>๗๐</b>	<b>๖๔๙</b>	<b>๗๕๐</b>

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

๑. ให้มีบริการอินเทอร์เน็ตในเวลากลางคืน

๒. ให้จัดทำทางลาดสำหรับผู้พิการ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						
ข้อความคำถาม	ระดับความเห็น					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
๑.ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ความสะดวกรวดเร็ว	๐%	๒%	๖%	๑๐%	๘๒%	๑๐๐
๑.๒ ความเป็นระบบขั้นตอน	๐	๐	๐	๘%	๙๒%	๑๐๐
๑.๓ ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๖%	๘%	๘๖%	๑๐๐
๒.ช่องทางการให้บริการ						
๒.๑ ความหลากหลายช่องทางการให้บริการ	๐	๐	๔%	๑๔%	๘๒%	๑๐๐
๒.๒ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๐	๐	๐	๖%	๙๔%	๑๐๐
๒.๓ ความทั่วถึงของการให้บริการ	๒%	๒%	๖%	๑๐%	๘๐%	๑๐๐
๓.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๓.๑ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	๒%	๔%	๐	๑๐%	๘๔%	๑๐๐
๓.๒ การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๒๐%	๘๐%	๑๐๐
๓.๓ ความเต็มใจในการให้บริการ	๐	๐	๒%	๘%	๙๐%	๑๐๐
๓.๔ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ	๐	๐	๐	๖%	๙๔%	๑๐๐
๓.๕ ความเท่าเทียมในการให้บริการ	๐	๒%	๘%	๑๐%	๘๐%	๑๐๐
๔.สิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	๐	๐	๐	๑๐%	๙๐%	๑๐๐
๔.๒ ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐
๔.๓ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่บริการ	๒%	๔%	๔%	๑๐%	๘๐%	๑๐๐
๔.๔ ความชัดของแผนผังหรือป้ายจุดให้บริการ	๒%	๒%	๒%	๑๐%	๘๔%	๑๐๐
<b>รวม</b>	<b>๐.๕</b>	<b>๑.๑</b>	<b>๒.๕</b>	<b>๙.๓</b>	<b>๘๖.๕</b>	<b>๑๐๐</b>

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

๑.ให้มีบริการอินเทอร์เน็ตในเวลากลางคืน

๒.ให้จัดทำทางลาดสำหรับผู้พิการ

