



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแซะ

ที่ นบ ๗๕๕๐/ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔  
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแซะ

### เรื่องเดิม

ตามหนังสือกราบทรัพมหิดลไทย ที่ มหา ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔  
เรื่อง ข้อแนะนำแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้ง  
แนวทางการดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มเติม ดังนี้

๑. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ
  - การจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการ
๒. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ
๓. การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - การทบทวนภารกิจ
  - การทบทวนข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ
๔. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลแซะ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริการประชาชนได้อย่างมีมาตรฐาน และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีใน  
การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะ

### ข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นควรพิจารณาข้อมูลในการสำรวจ  
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประกอบการพิจารณาการปรับปรุงการบริการ  
ประชาชนให้มีมาตรฐาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

ลพบุรี เยี่ยงกระโทก  
(นางสาวพนava เยี่ยงกระโทก)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

- ทราบ

- เสนอนายก อบต.

- ข้อสั่งการเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ)

คง

(ลงชื่อ)

(นายล้อม แย้มสุวรรณรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแซะ

✓ กว

(นางสาวจารุภา กำเนิดพันธุ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแซะ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลแซะ อำเภอครบุรี จังหวัดนราธิวาส

\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์กรบริหารส่วน  
ตำบลแซะ อำเภอครบุรี จังหวัดนราธิวาสประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรผู้มาใช้บริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ  
สรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องค์กรบริหารส่วนตำบลแซะ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องค์กรบริหารส่วนตำบลแซะ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องค์กรบริหารส่วนตำบลแซะ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการ

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๕๕
หญิง	๕๕	๔๕
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๔	๔
ระหว่าง ๑๙-๔๐ ปี	๔๐	๔๐
ระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี	๒๙	๒๙
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๗	๒๗

	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประเมินศึกษา	๖๑	๖๑
มัธยมศึกษา/ปวช.	๒๒	๒๒
ปวส./อนุปริญญา	๕	๕
ปริญญาตรี	๖	๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖
๔. อาชีพ		
รับจ้าง	๔๗	๔๗
เกษตรกร	๓๔	๓๔
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๔
อื่น ๆ		
๕. หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ		
สำนักงานปลัด	๒๓	๒๓
กองคลัง	๔๔	๔๔
กองซ่อม	๑๐	๑๐
กองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม	๔	๔
กองสวัสดิการสังคม	๑๙	๑๙

#### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย				
		น้อยที่สุด ← → มาตรฐาน				
		๑	๒	๓	๔	๕
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้ม <sup>และมีเสียงอ่อนโยน</sup>					
๒.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เช่น นำเอกสารมาให้โดยอัตโนมัติ					
๓.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี					
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการมีความชัดเจน					
๒.	การให้บริการมีการเรียงลำดับอย่างยุติธรรม					
๓.	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย				
		น้อยที่สุด ← ----- → มากที่สุด				
		๑	๒	๓	๔	๕
<b>ด้านอำนวยความสะดวก</b>						
๑.	สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย					
๒.	ที่นั่งรองรับบริการมีจำนวนเพียงพอ					
๓.	การบริการน้ำดื่ม/บริการหนังสือ					
๔.	การบริการห้องสุขา มีความเหมาะสม					
๕.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					

จากตารางที่ ๒ สรุปผลการวิเคราะห์ภาพรวมของแบบสอบถามที่ใช้เกณฑ์ค่าคะแนน ๕ ระดับ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์	ภาพรวม
คะแนนรวม	๕.๗๖๓
ค่าเฉลี่ย	๔.๔๗
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	๐.๓๙
C.V (%)	๘.๕๖
แปลผล	มาก

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์กรบริหารส่วนตำบลแซะ ได้คะแนนความพึงพอใจในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕ จากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ๑๐๐ คน

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่นเน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

๘๘๘๘๘๘ ๑๗๐๙๒๖  
(นางสาววนพนธ์ เยื่องกระโทก)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ

- เสนอนายก อบต.

- ข้อสั่งการเพิ่มเติม

- (ลงชื่อ)

๗๗๗๗

(นายล้อม แย้มสุวรรณรัตน์)  
ปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลแซะ

(ลงชื่อ)

✓

(นางสาวจารุภา กำเนิดพันธุ์)  
นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลแซะ