



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการข้อมูลข่าวสาร สำนักปลัดเทศบาลตำบลโกตาบารู โทร.๐-๗๓๗๒-๙๗๓๙
ที่ ยล ๕๒๖๐๑.๑๔ / ๕๗๗ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโกตาบารู ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโกตาบารู

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโกตาบารู ประจำปี ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยมีการเก็บแบบสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน จำนวน ๑๑๐ คน โดยสรุปผลการประเมินฯ ดังนี้

๑. หัวข้อ ข้อมูลทั่วไป

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑.๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๒

๒. หัวข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจ มี ๕ ด้าน ดังนี้

สรุป ๑. ด้านเวลา ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------|---------------------|
| - ด้านการให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๘ |
| - ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๘ |
| รวมคะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ |

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| - การติดป้ายประกาศฯ | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ |
| - การให้บริการการจัดลำดับขั้นตอนฯ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ |
| - การให้บริการตามลำดับก่อน -หลัง | คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ |
| รวมคะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ |

๓. ด้านบุคลากร

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| - ความเหมาะสมในการแต่งกายฯ | คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ |
| - ความเต็มใจ / ความพร้อมฯ | คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘ |
| - ความรู้ความสามารถฯ | คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๔ |
| - ความซื่อสัตย์ฯ | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ |
| - การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ | คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕ |
| รวมคะแนน | คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๖ |

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓
- จุด / ช่องการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๘
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- ความสะอาดของสถานที่ฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒
- รวมคะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔

๕. ความพึงพอใจภาพรวม

คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนต่อเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโกตาบารู อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ อย่างยิ่งยวด (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโกตาบารู ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นอ.อ.

(นางสาวนาอิม ปันตะอิบราฮิม)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๒๒.๑๒.๒๕๖๕
- จากผลประเมินความพึงพอใจ
ปี ๒๕๖๕ มีคะแนนเฉลี่ย ๙๓.๖๓
โดยเทศบาลฯ มีแผนพัฒนา
ปี ๒๕๖๖-๒๕๖๘ (นางสาววรรณวิภา วัฒนศิริ)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง
๒๓.๑๒.๒๕๖๕

น.อ.อ.

(นายมาหะมะรอยี แวหะมะ)

นายกเทศมนตรีตำบลโกตาบารู

๒๒.๑๒.๒๕๖๕



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโกตาบารู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
เทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๘	๕๒.๗๒
หญิง	๕๒	๔๗.๒๗
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๖๓
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๑๔.๕๔
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๐	๑๘.๑๘
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๒๙.๐๙
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๗.๒๗
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๘	๗.๒๗
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๐	๖๓.๖๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๒๒.๗๒
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๓.๖๓
ปริญญาตรี	๑๑	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๕	๔.๕๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๖๓
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๙.๐๙
รับจ้าง	๑๕	๑๓.๖๓
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๖.๓๖
เกษตรกร	๖๙	๖๒.๗๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑.๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา	๑๐๕	๒	๓	-	-	๙๕.๔๕
๑.๑ การให้บริการ						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๑	๓	๖	-	-	๙๑.๑๘
รวม						๙๓.๖๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๘	๙	๓	-	-	๘๙.๐๙
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๓	๔	๓	-	-	๙๕.๔๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๖	๓๐	๔	-	-	๘๗.๒๗
รวม						๙๐.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖	๑๒	๒	-	-	๘๗.๒๗
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๗	๑๐	๓	-	-	๘๘.๑๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๓	๑๕	๒	-	-	๘๔.๕๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๘	๔	-	-	๘๙.๐๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๒	๔	๔	-	-	๙๒.๗๒
รวม						๘๘.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๓	๕	๒	-	-	๙๓.๖๓
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๓	๘	๑	-	-	๙๑.๑๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๙๙	๙	๒	-	-	๙๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๗	๑	-	-	๙๒.๗๒
รวม						๙๒.๐๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๓	๕	๒	-	-	๙๓.๖๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๘ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๘ คะแนนภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ การให้บริการการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ การจัดลำดับก่อน -หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ คะแนนภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ความเต็มใจ / ความพร้อมฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘ ความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๔ ความซื่อสัตย์ฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕ คะแนนภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ จุด / ช่องการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๘ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ความสะอาดของสถานที่ฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ คะแนนภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
เทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๓.๖๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๘.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๐๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๑๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในด้าน
เวลาการปฏิบัติงาน ร้อยละ ๙๓.๖๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๖๐ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ
๘๘.๓๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๐๔ คะแนนระดับพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็น
ร้อยละ ๙๑.๑๕

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลโกตาบารู ในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้อง ปรับปรุง ๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้อง ได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้อง ปรับปรุง ๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลตำบลโกตาบารู