



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร โทร. ๑๑๒๑

ที่ ยล ๕๑๐๐๘ / - วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้จัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เพื่อขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยกำหนดงานที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ ๔ งาน ดังนี้

- ๑.๑ งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน
- ๑.๒ งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน
- ๑.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการอบจ.ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้
- ๑.๔ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี

๒. ข้อเท็จจริง

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และได้ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๑๖ เล่ม และเครื่องบันทึกข้อมูลขนาดพกพา (Flash Drive) จำนวน ๓ อัน โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ในแต่ละงาน ดังนี้

ที่	งานที่สำรวจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
๑.	งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๘	มากที่สุด
๒.	งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน	๙๑.๘๐	๔.๕๙	๐.๗๐	มากที่สุด
๓.	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการอบจ.ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้	๙๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด
๔.	งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี	๙๘.๘๐	๔.๙๔	๐.๒๕	มากที่สุด
	รวม	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๓	มากที่สุด

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ในงาน ๔ ด้าน งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการอบจ.ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ และงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็น ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ โดยผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ดังนี้

/๑. งานด้าน...

๑. งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน พบว่า

๑.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของระยะเวลาในการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ การประสานงาน การติดต่อสอบถามหรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๑.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐

๑.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๑.๕ ความพึงพอใจต่อผลจากการดำเนินงาน

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดตาม ตรวจสอบเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ต้องการแพมเพิร์สสำหรับการดูแลผู้ป่วยติดเตียง
๒. ต้องการรถเข็น (วิลแชร์) เพื่อใช้ในการเปลี่ยนอิริยาบถและให้เหมาะสมกับการนั่ง
๓. ต้องการให้ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ลงมาดำเนินการเยี่ยมเพื่อเสริมกำลังใจ และมอบสิ่งของช่วยบรรเทาความเดือดร้อน

๒. งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่องานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน พบว่า

๒.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๒.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ การประสานงาน การติดต่อสอบถามหรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๒.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพและมารยาทของ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๒.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงาน

มีความเหมาะสมกับงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๒.๕ ความพึงพอใจต่อผลจากการดำเนินงาน

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ประชาชนได้รับความสะดวกในการ

สัญจรตามเส้นทางที่ อบจ. ซ่อมแซมปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน
๒. หน่วยงานพิจารณาปรับปรุงผิวจราจรบนเส้นทาง บาลูกา-กอดตือรี๊ะ
๓. การขยายถนนจากโกตาบารูถึงรามัน ให้เป็น ๕ ช่องจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและเชื่อมต่อกับถนนที่มี ๕ เลนอยู่แล้ว
๔. ถนนบางจุดชำรุดเป็นหลุมบ่อบ่อยครั้งและไม่ทนทาน และมีปัญหาน้ำท่วมทำให้ถนนพังการซ่อมแซมดำเนินการช้า ขาดไฟส่องสว่างและมีวันอนเต็มถนนในช่วงกลางคืน
๕. ควรเพิ่มไฟแจ้งเตือนขณะซ่อมแซมถนน
๖. เส้นทางตะโละหะลือ-ทุ่งขมิ้น ควรปรับปรุงให้แข็งแรงทนทาน เพื่อป้องกันความเสียหายจากน้ำท่วมและให้ประชาชนสามารถเดินทางได้สะดวก
๗. การซ่อมแซมดำเนินการช้า เมื่อเกิดน้ำท่วมอีกครั้งส่งผลให้การซ่อมไม่เสร็จ
๘. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการอบจ.ยะลา สอนงานน้องสร้างรายได้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการอบจ.ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ พบว่า

๓.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการสมัครและเข้าร่วม

โครงการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐

๓.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการ

ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

๓.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำ

อย่างครบถ้วนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐

๓.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่

เหมาะสมระหว่างดำเนินกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐

๓.๕ ความพึงพอใจต่อผลจากการดำเนินงาน

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ

และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้รับบริการขอให้มีการจัดกิจกรรมลักษณะนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของชุมชนในการสร้างรายได้

๔. งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี พบว่า

๔.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้

กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐

๔.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ การประสานงาน การติดต่อสอบถาม

หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐

๔.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพและมารยาทของ

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และการให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐

๔.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่

เหมาะสมระหว่างดำเนินกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐

๔.๕ ความพึงพอใจต่อผลจากการดำเนินงาน

- ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐
- เรื่องที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการสามารถตอบสนองความ

ต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ผู้รับบริการขอให้มีการจัดกิจกรรมเช่นนี้ทุกปี

๒. พื้นที่มีความพร้อมในการจัดกิจกรรมและมีการสนับสนุนในด้านเอกสารที่ใช้ในการเรียนการสอน รวมถึงวิทยากรที่มีทักษะในการสอนเด็กได้เป็นอย่างดี

๓. ควรปรับปรุงในส่วนของห้องน้ำ โดยจัดเตรียมน้ำให้เพียงพอในทุกเวลา เนื่องจากบางครั้งจำเป็นต้องรับใช้บริการแต่ไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากน้ำไม่ไหล

๔. โครงการนี้เป็นโครงการที่ดีมาก ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ หากมีการเปิดใหม่จะสมัครเข้าร่วมอีก
๕. ห้องน้ำมีปัญหาดังนี้: จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ ไม่มีการแบ่งแยกห้องน้ำชายและหญิง ควรมีการแบ่งแยกห้องน้ำให้เหมาะสม
๖. พื้นที่สำหรับละหมาดมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่สะอาด
๗. ขอเสนอให้จัดกิจกรรมภายในกลุ่มตามจำนวนสมาชิกที่ไปจากแต่ละหมู่บ้าน โดยไม่แบ่งแยกกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการแสดงความคิดเห็น
๘. โครงการมีความต่อเนื่องที่ดี แต่ควรหาแนวทางในการเพิ่มความสนใจในอัลกุรอานให้มากขึ้น
๙. ที่พักผ่อนดูเก่าและไม่สะอาด
๑๐. ขอเสนอให้มีการจัดกิจกรรมอาบ่น้ำมายต์อีกครั้ง

รายละเอียดตามรายงานผลการสำรวจฯ

๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา และแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ให้ส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนา งานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือแจ้งที่เสนอมาพร้อมนี้



(นางสาวสุธัญญา สุขรมย์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่



(นายมุขตาร์ มะทา)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
- ๙ ก.ค. ๒๕๖๘



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ



(นายระเด่น สะมะแอ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

- ๙ ก.ค. ๒๕๖๘

ปลัด อบจ.ยะลา.....

รองปลัด อบจ.ยะลา.....

ผอ.กองการเจ้าหน้าที่ 6 ก.ค. 2568

หัวหน้าฝ่าย.....

เจ้าหน้าที่.....

พิมพ์/ทาน.....