



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงระ โทร. ๐๖๑-๑๗๘๑๑๒๒

ที่ ปน ๗๖๑๐๑/- วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบึงระ

ด้วย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงระ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง จากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑ พบว่ามีด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย ๗๘.๘ ต้องปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ ๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒ ๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวนุรไอณี ดาโอะ)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวกฤษณ์ มานี)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงระ

ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ)

(นายมาหะมะ สารเอง)

ตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบลบึงระ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปือระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ • ชาย • หญิง	๑๘ ๗๐	๒๐.๔๕ ๗๙.๕๕	
๒. อายุ • ต่ำกว่า ๒๐ ปี • ๒๑-๔๐ ปี • ๔๑-๖๐ ปี • ๖๐ ปีขึ้นไป	๓ ๕๘ ๒๕ ๒	๓.๔๑ ๖๕.๙๑ ๒๘.๔๑ ๒.๒๗	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด • ประถมศึกษา • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า • ปริญญาตรี • สูงกว่าปริญญาตรี	๓๐ ๔๕ ๑๓ -	๓๔.๐๙ ๕๑.๑๔ ๑๔.๗๗ -	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ • เกษตรกร • ผู้ประกอบการ • ประชาชนผู้มารับบริการ • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน • อื่นๆ โปรดระบุ	๓๒ - ๕๖ - -	๓๖.๓๖ - ๖๓.๖๔ - -	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๔ และส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	⑤	④	③	②	①			
๑. ด้านเวลา								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	๖๐	๑๓	๘	-	๔.๒๐	๘๔	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔	๕๙	๑๓	๒	-	๓.๙๗	๗๙.๔	มาก
รวม						๔.๐๘	๘๑.๖	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑	๖๐	๑๑	๖	-	๓.๘๖	๗๗.๒	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๔	๕๘	๑๔	๒	-	๓.๙๕	๗๙	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๖	๖๑	๗	๔	-	๔.๐๑	๘๐.๒	มาก
รวม						๓.๙๔	๗๘.๘	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๒	๕๙	๗	-	--	๔.๑๗	๘๓.๔	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙	๕๗	๘	๔	--	๔.๐๓	๘๐.๖	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๒	๕๓	๑๙	๔	--	๓.๘๓	๗๖.๖	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๒	๓๑	๑๕	-	--	๔.๓๑	๘๖.๒	มาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๓๙	๙	-	--	๔.๓๕	๘๗	มาก
รวม						๔.๑๔	๘๒.๘	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๒	๕๙	๑๒	๕	--	๓.๘๙	๗๗.๘	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๙	๖๐	๙	-	--	๔.๑๑	๘๒.๒	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๒	๕๘	๘	-	--	๔.๑๖	๘๓.๒	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๑	๕๒	๑๐	๕	--	๔.๐๑	๘๐.๒	มาก
รวม						๔.๐๔	๘๐.๘	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๑	๔๙	๗	๑	--	๔.๒๕	๘๕	มาก

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น ร้อยละ ๘๔ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒ รองลงมาเป็น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๙ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย และความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของอบต.บือระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๑.๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๒.๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๐.๘
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๑

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบือระ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวนุรไอนี ดาโอะ)

หัวหน้าสำนักปลัด

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปือระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้