



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปือระ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๖) ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับตอบสนองความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลปือระ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปือระ ณ จุดบริการ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมินทั้ง ๔ ด้าน

- ความพึงพอใจด้านเวลา
- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปือระ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ ตุลาคม พ. ศ. ๒๕๖๕

๘:

(นายมาหะมะ สารเอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปือระ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบือระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๘ คน

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

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 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 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. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑