



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบือระ (สำนักปลัด)

ที่ ปน ๗๖๑๐๑/-

วันที่ ๐๑ ต.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบือระ

๑.เรื่องเดิม

จากการที่ได้ให้ผู้สูงอายุตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ (รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยได้สอบถามผู้สูงอายุจำนวน ๑๒๒ คน แบ่งตามเพศชายจำนวน ๔๘ คน และเพศหญิงจำนวน ๗๔ คนนั้น

๒.ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบือระ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เสร็จเรียบร้อยแล้ว สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบือระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๔๘	๓๙.๓	
หญิง	๗๔	๖๐.๗	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
๓๐ - ๔๐ ปี	๒๙	๒๓.๗๗	
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๑	๒๕.๔๑	
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๒	๓๔.๔๓	
๓. ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	๓๕	๒๘.๖๙	
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๓	๒๗.๐๕	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒๓	๑๘.๘๕	
ปริญญาตรี	๙	๗.๓๘	
ไม่ได้รับการศึกษา	๒๒	๑๘.๐๓	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร	๓๔	๒๗.๙	
ค้าขาย	๑๕	๑๒.๓	
แม่บ้าน	๑๗	๑๓.๙	
รับจ้างทั่วไป	๓๓	๒๗	
อื่นๆโปรดระบุ.....	๒๓	๑๘.๙	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗ ซึ่งในช่วงอายุ มากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๙ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๖	๔๓	๓	๐	๐	๔.๖	๙๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๕	๓๔	๓	๐	๐	๔.๗	๙๔
รวม						๙.๓	๙๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๙	๓๕	๒๘	๐	๐	๔.๓	๘๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๕	๒๙	๒๘	๐	๐	๔.๓	๘๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๐	๓๐	๒	๐	๐	๔.๗	๙๔
รวม						๑๓	๘๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๔	๔๗	๑๑	๐	๐	๓.๖	๗๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๕	๓๐	๒๗	๐	๐	๔.๓	๘๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๒	๒๖	๒๔	๐	๐	๔.๔	๘๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๙	๓๕	๒๘	๐	๐	๔.๓	๘๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๙	๒๕	๑๘	๐	๐	๔.๕	๙๐
รวม						๒๑	๘๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๓	๔๘	๑๑	๐	๐	๔.๔	๘๘
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๘	๔๔	๓๐	๐	๐	๔.๑	๘๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๗๒	๒๖	๒๔	๐	๐	๔.๔	๘๘
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๐	๔๒	๒๐	๐	๐	๔.๓	๘๖
รวม						๑๗	๘๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕๐	๔๒	๓๐	๐	๐	๔.๒	๘๔

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลังคิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาความรู้ความสามารถในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๘ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของอบต.บือระ

อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๕. ด้านเวลา	๙๓
๖. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๙
๗. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔
๘. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบือระในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘

ข้อเสนอแนะ

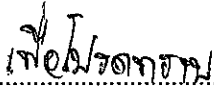
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



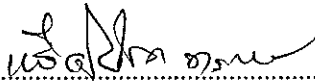
(นางสาวพิยรุช จุกุย)
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด




(นางสาวปุไอนี ดาโอะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบือระ



(นางสาวกฤษณ์ มานี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบือระ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบือระ



(นายมาหะมะ สารอเอง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบือระ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบือระ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบือระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบือระ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ที่มีต่อการให้บริการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบือระ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาประมวลสรุปผล
ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับ
ความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบือระ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบือระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๖	๔๓	๓	๐	๐	๔.๖	๙๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๕	๓๔	๓	๐	๐	๔.๗	๙๔
รวม						๙.๓	๙๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๕๙	๓๕	๒๘	๐	๐	๔.๓	๘๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๕	๒๙	๒๘	๐	๐	๔.๓	๘๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	๙๐	๓๐	๒	๐	๐	๔.๗	๙๔
รวม						๑๓	๘๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๔	๔๗	๑๑	๐	๐	๓.๖	๗๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๕	๓๐	๒๗	๐	๐	๔.๓	๘๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๒	๒๖	๒๔	๐	๐	๔.๔	๘๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๙	๓๕	๒๘	๐	๐	๔.๓	๘๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๙	๒๕	๑๘	๐	๐	๔.๕	๙๐
รวม						๒๑	๘๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๓	๔๘	๑๑	๐	๐	๔.๔	๘๘
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๘	๔๔	๓๐	๐	๐	๔.๑	๘๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๗๒	๒๖	๒๔	๐	๐	๔.๔	๘๘
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๐	๔๒	๒๐	๐	๐	๔.๓	๘๖
รวม						๑๗	๘๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕๐	๔๒	๓๐	๐	๐	๔.๒	๘๔

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลังคิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมาความรู้ความสามารถในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๘ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของอบต.ปือระ

อำเภอสาบบุรี จังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๙. ด้านเวลา	๘๓
๑๐. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๙
๑๑. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔
๑๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบือระในด้านเวลา ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(ลงชื่อ)



(นายมาหะมะ สารเอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบือระ

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบือระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๒) ๓๐-๔๐ ปี ๓) ๔๑-๕๐ ปี ๔) มากกว่า ๕๐ ปี
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น
 ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย ๔)ปริญญาตรี ๕) ไม่ได้รับการศึกษา
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
 ๑) เกษตรกร ๒) ค้าขาย
 ๓) แม่บ้าน ๔) รับจ้างทั่วไป
 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 ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำได้					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้