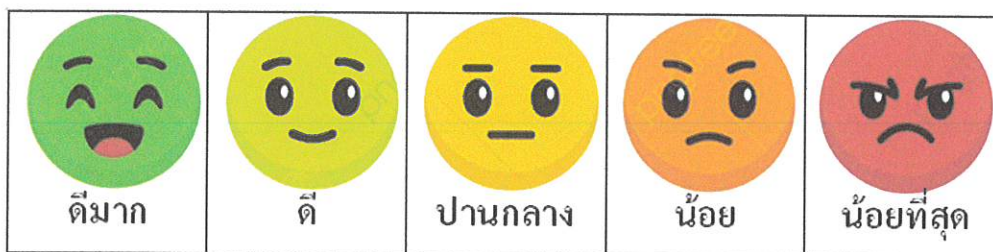


สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

อำเภอสาบบุรี จังหวัดปัตตานี

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินประสิทธิภาพองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA)และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งใช้สอบถามการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า และเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ทั้งนี้การสำรวจความพึงพอใจแบ่งหัวข้อเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากร ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้การสอบถามความคิดเห็นเป็นไปโดยครบทุกด้าน ในการนี้ทางผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การสำรวจความพึงพอใจจะเป็นประโยชน์แก่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า และผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการดีขึ้นเป็นลำดับไปเป็น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า โทร. ๐-๗๓๔๙๙๗๓

ที่ ปณ. ๘๐๗๐๑ / วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจตามเอกสารแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวดวงแก้ว แซ่ลิ้ม)

นักทรัพยากรบุคคล

บังคับบัญชาระดับต้น

(นางนสิริญา સાલ્લાવ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความมเห็นของ รองปลัด อบต.

(นางสาวนริญา เจ๊ะเต๊ะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

ความมเห็นของ ปลัด อบต.

(นางนสิริญา સાલ્લાવ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

ความมเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

(นายสมาน ยูซง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ ชาย หญิง	๗ ๑๓	๓๕.๐๐ ๖๕.๐๐	
๒.อายุ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๑-๔๐ ปี อายุ ๔๑-๖๐ ปี อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๒ ๕ ๖ ๘	๑๐.๐๐ ๒๐.๐๐ ๓๐.๐๐ ๔๐.๐๐	
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ	๑๔ ๒๕ ๔ ๒	๗๐.๐๐ ๒๒.๗๒ ๒๐.๐๐ ๑๐.๐๐	
๔.อาชีพของผู้มารับบริการ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้รับบริการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๒ ๓ ๑๕ ๑๕ ๐.๐๐	๑๐.๐๐ ๑๕.๐๐ ๗๕.๐๐ ๑๓.๖๓ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการ	๑๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙	๙๘.๐๐
รวม						๔.๙๒๕	๙๘.๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๘.๕
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๒	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
รวม						๔.๘๐	๙๖.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	98.00
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙	๙๘.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๘	๙๗.๖
รวม						๔.๘๘	๙๗.๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๘.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
รวม						๔.๘๒๕	๙๖.๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด							

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลาในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระเบียบระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ๙๗.๕๐ และบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ๙๖.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านเวลา ๒ ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๙๘ และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๗

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๙๗ , การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ ๙๖ และการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๙๕

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘ , ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๙๗ ความรู้ความสามารถใน การให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ ๙๖

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ร้อยละ ๙๗ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๙๖ และความพึงพอใจของสิ่ง อำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ ๙๖

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.บางเก่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๙๘.๕
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๗.๖
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า ในด้าน เวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี ๒๕๖๕ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก

๔ ระดับดี

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับพอใช้

๑ ระดับต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
รวม					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
รวม					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
รวม					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
รวม					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้