

สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

จัดทำโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า
อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งใช้สอบถามการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า และเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ทั้งนี้การสำรวจความพึงพอใจแบ่งหัวข้อเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้การสอบถามความคิดเห็นเป็นไปโดยครบทุกด้าน ในการนี้ทางผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การสำรวจความพึงพอใจจะเป็นประโยชน์แก่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า และผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการดีขึ้นเป็นลำดับไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า โทร ๐๗๓๔๙๙๙๓

ที่ ปน ๘๐๗๐๑/ วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

ตามที่สำนักปลัด อบต.บางเก่า ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมานั้น

บัดนี้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจตามเอกสารแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวดวงแก้ว แซ่ลิ้ม)

นักทรัพยากรบุคคล

ผู้บังคับบัญชาระดับต้น

.....

.....

(นายอัสมาน เปาะเละ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ ปลัด อบต.

.....

.....

(นางสาวนุริยา เจเต๊ะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

/ความเห็นผู้บริหารท้องถิ่น...

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

.....

.....



(นางสาวนุริยา เจ๊ะเต๊ะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๕ ๑๕	๒๕.๐๐ ๗๕.๐๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๑ ๓ ๗ ๙	๕.๐๐ ๑๕.๐๐ ๓๕.๐๐ ๔๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา ๒๑-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗ ๓ ๐ ๐	๘๕.๐๐ ๑๕.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่น ๆ โปรดระบุ นักเรียน	๓ ๑ ๑๖ ๐ ๐	๑๕.๐๐ ๕.๐๐ ๘๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

/หัวข้อแบบสอบถาม...

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑.ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
รวม						๔.๘๗๕	๙๗.๕๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๖	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	๙๘.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐
รวม						๔.๘๑	๙๖.๒๐
๔.ด้านอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรองรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐
รวม						๔.๗๗๕	๙๕.๕๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ และบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ตามลำดับ

/ผู้ตอบแบบสอบถาม...

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านเวลา ๒ ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดร้อยละ ๙๘ และความรวดเร็วในการให้บริการร้อยละ ๙๗

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๙๗ , การให้บริการตามลำดับก่อนหลังร้อยละ ๙๖ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๙๕

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘ , ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๙๗ , ความรู้ความสามารถในการให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ ๙๖

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ร้อยละ ๙๗ , จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๙๖ และความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ ๙๖

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.บางเก่า
อำเภอสาบยุรี จังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๙๗.๕๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๒๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๓๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่าในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- ๕ ระดับดีมาก
- ๔ ระดับดี
- ๓ ระดับปานกลาง
- ๒ ระดับพอใช้
- ๑ ระดับต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑-๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษา ☐ ๓) ปริญญาตรี
☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มาใช้บริการ
☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ ๕) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
รวม					
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน					
รวม					
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
รวม					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔.ด้านอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
รวม					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้