



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรีอเสาะออก อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ที่ นธ 73101(สป)/ ๒๕๕ วันที่ ๒๙ ธันวาคม 2565

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ในรอบปีงบประมาณ 2566

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลรีอเสาะออก

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรีอเสาะออก ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง จากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน แล้วอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 72.72 จึงไปพบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข แสดงว่าการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรีอเสาะออก พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามส่งที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวต่วนนุรีดา ลงสารี)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

(นายศรัณย์ จันทรแจ่ม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลรีอเสาะออก

(นายภานุ ลาเต๊ะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรีอเสาะออก

(นางพาตีเมาะ อาหะมะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรีอเสาะออก

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเสาะออก อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ 2565
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1 เพศ			
• ชาย	44	0.44	
• หญิง	56	0.56	
2 อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	17	0.17	
• 21 – 40 ปี	32	0.32	
• 41 – 60 ปี	36	0.36	
• 60 ปีขึ้นไป	15	0.15	
3 ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	56	0.56	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	35	0.35	
• ปริญญาตรี	9	0.09	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4 สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	58	0.58	
• ผู้ประกอบการ	0	0	
• ประชาชนผู้รับบริการ	38	0.38	
• องค์กรชุมชน/เครือข่าย	0	0	
• อื่น ๆ ไปรตระบุ นักเรียน	4	0.04	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 0.56 ซึ่งอยู่ในช่วง อายุ 41 -60 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.36 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.56 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 0.58

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
1 ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	35	52	3	0	3.52	70.40
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	13	34	51	2	0	3.58	71.60
รวม						7.10	71.00
2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	18	20	33	8	0	2.85	57.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	28	42	28	12	0	4.16	83.20
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	16	43	41	0	0	3.75	75.00
รวม						10.76	71.73
3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	14	35	28	3	0	3.00	60.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	35	19	45	1	0	3.88	77.60
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	39	20	20	21	0	3.77	75.40
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	23	20	54	3	0	3.63	72.60
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	15	60	14	11	0	3.79	75.80
รวม						18.07	72.28
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	10	60	25	5	0	3.75	75.00
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	10	73	14	3	0	3.90	78.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม วารสาร แผ่นพับ ฯลฯ	10	70	10	10	0	3.80	76.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	9	55	35	1	0	3.72	74.40
รวม						15.17	75.85
5 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	13	48	36	3	0	3.71	74.20

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

คิดเป็นร้อยละ 70.40 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.60 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 83.20 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 75.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นการเพิ่มความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 77.60 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 72.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาเป็นการชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรือเสาะออก
อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1 ด้านเวลา	71.00
2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	71.73
3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	72.28
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75.85
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	72.72

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเรือเสาะออก ในด้านเวลาปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี 2566 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ

(ลงชื่อ)

(นางสาวต่วนนุรีดา ลงสารี)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปี พ.ศ. 2566

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1 เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- 2 อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 3) 41 - 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
- 3 ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
- 4 อาชีพของผู้มารับบริการ
- 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
- 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1 ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	/				
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	/				
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	/				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	/				
3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		/			
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/				
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น		/			
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	/				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	/				
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ		/			
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		/			
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มวารสาร แผ่นพับ ฯลฯ		/			
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	/				
5 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	/				

ข้อเสนอแนะ.....