

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง (ผ่านรองปลัด อบต.)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา
ประจำปี ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
● หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
● ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
● ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
● อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๒	๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๗๖	๔๓	๓	๐	๓.๕๙	๗๑.๙๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๓๕	๘๐	๗	๐	๓.๒๓	๖๔.๕๙
รวม						๖.๘๒	๖๘.๒๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕	๕๙	๒๗	๑	๐	๔.๐๗	๘๑.๔๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑	๒๙	๖๕	๒๗	๐	๓.๐๓	๖๐.๖๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๖	๖๔	๓๒	๐	๐	๓.๙๕	๗๙.๐๒
รวม						๑๑.๐๕	๗๓.๗๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๔	๔๗	๖	๕	๐	๔.๓๙	๘๗.๘๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๓.๒๐	๖๓.๙๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๕	๗๒	๒๔	๑	๐	๓.๙๙	๗๙.๘๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๓.๐๗	๖๑.๓๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๘	๗๙	๒๕	๐	๒.๙๔	๕๘.๘๕
รวม						๑๗.๕๙	๗๐.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๒.๙๘	๕๙.๕๑
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๐	๓.๙๓	๗๘.๕๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๐	๓.๙๗	๗๙.๓๔
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๓๓	๗๑	๑๘	๐	๓.๑๒	๖๒.๔๖
รวม						๑๔.๐๐	๖๙.๙๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๗	๗๑	๒๙	๕	๐	๓.๘๒	๗๖.๓๙

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๗ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๗ รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๒ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๗ รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๔ และความเต็มใจและความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๔ รองลงมาเป็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๒ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.กรงปินัง
อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๘.๒๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๓.๗๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๐.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๙.๙๖
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๕๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๘

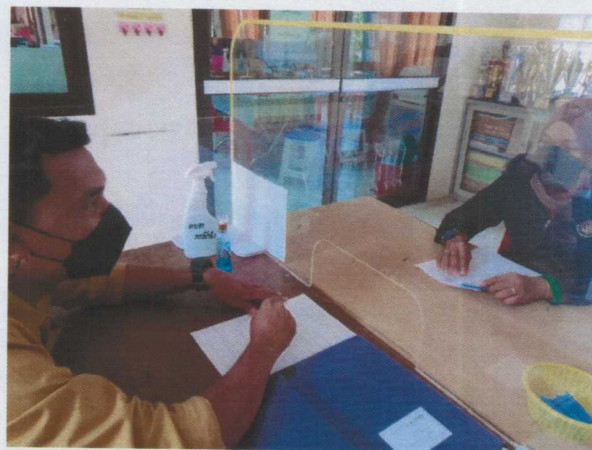
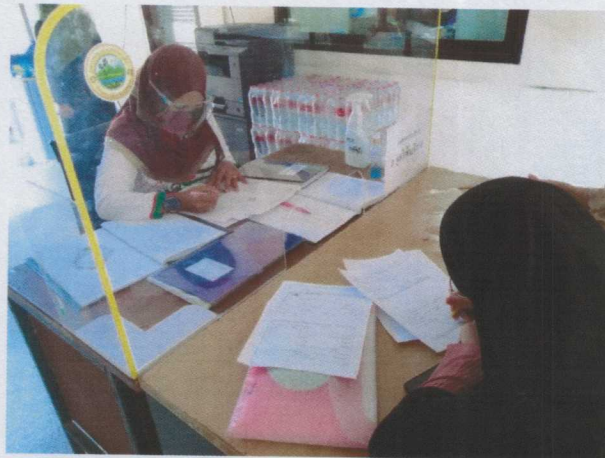
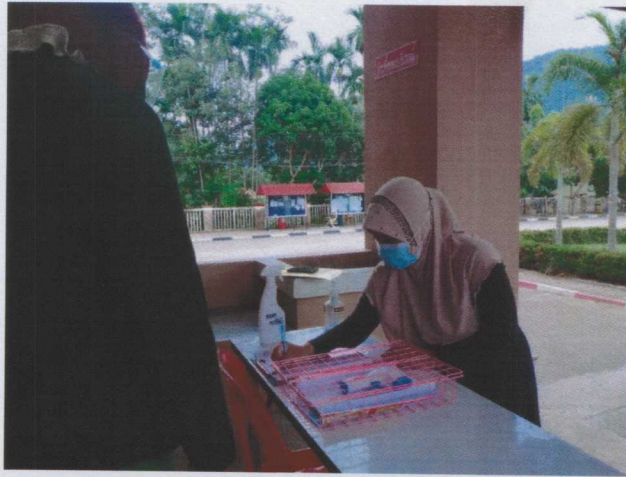
การนำผลข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

๑. ควรมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงานการพัฒนาหน่วยงาน
๓. ควรทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. ควรมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๕. ควรมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ
๖. ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูล ไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

หน่วยงานควรมีหลักการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. ดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานควรมีเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้ การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ
๒. ควรส่งเสริมการทำงานอย่างบูรณาการ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่าง ๆ หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด
๓. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูงสุด มีความรู้ความสามารถกล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมเสมอ
๔. ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ารับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้นบุคลากรในระดับปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง มีความรับผิดชอบสูง และอุทิศตน พยายามทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
๕. ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารที่มีความตัว โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติ
๖. ควรพัฒนาการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างความรู้สามารถให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานและโครงการ

มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ



จุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ

