



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโล๊ะแมะนา

.....

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.

๒. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของ อบต.ตะโล๊ะแมะนา

คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ ไม่ต้องการระบุ

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ประชาชนผู้รับบริการ

☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ เรื่อง (สามารถเลือกได้หลายบริการ)

☐ ด้านการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ

☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

☐ ด้านการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ

☐ ด้านการลงทะเบียนเด็กแรกเกิด

☐ ด้านการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร

☐ ด้านการขอใช้น้ำประปา

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ตะโล๊ะแมะนา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโล๊ะแมะนา

| ประเด็นสอบถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. การให้บริการเป็นไปด้วยระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| ๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน | | | | | |
| ๔. ความเหมาะสมในการแต่งตัวของผู้รับบริการ | | | | | |

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา

| ประเด็นสอบถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๕. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | |
| ๖. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ๗. มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| ๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือวารสาร | | | | | |
| ๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| ๑๐. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด | | | | | |

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต. ตะโละแมะนา

๓.๑ ท่านคิดว่าปัญหาการให้บริการของ อบต. ตะโละแมะนา มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

๓.๒ ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต. ตะโละแมะนา อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
โดย ประชาชนผู้มารับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

| ลำดับที่ | หัวข้อการประเมิน | กลุ่ม ตัวอย่าง (ราย) | ระดับ ความพึงพอใจ (ร้อยละ) | หมายเหตุ |
|----------|--|----------------------------|----------------------------------|----------|
| ๑ | การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๗๖ | ๔๔ | |
| ๒ | ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๗๖ | ๕๐ | |
| ๓ | การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน | ๗๖ | ๕๑ | |
| ๔ | ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ | ๗๖ | ๕๒ | |
| ๕ | ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ | ๗๖ | ๕๒ | |
| ๖ | การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๗๖ | ๔๘ | |
| ๗ | มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้ สะดวก | ๗๖ | ๔๔ | |
| ๘ | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือวารสาร | ๗๖ | ๔๖ | |
| ๙ | ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | ๗๖ | ๕๖ | |
| ๑๐ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ใน ระดับใด | ๗๖ | ๕๐ | |

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

| | | | | | |
|--------------------------|----------------------------------|-----|-------|------|-------|
| ๑.จำนวนประชากรที่ประเมิน | ๗๖ คน | ชาย | ๒๑ คน | หญิง | ๕๕ คน |
| ๒. อายุ ระหว่าง | ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | คน | | |
| | ๒๑ - ๔๐ ปี | ๒๘ | คน | | |
| | ๔๑ - ๖๐ ปี | ๓๐ | คน | | |
| | มากกว่า ๖๐ ปี | ๑๘ | คน | | |
| ๓. การศึกษา | ประถมศึกษา | ๓๙ | คน | | |
| | มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช | ๑๙ | คน | | |
| | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส | ๑๒ | คน | | |
| | ปริญญาตรี | ๖ | คน | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | - | คน | | |
| ๔.อาชีพ | เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | ๔๐ | คน | | |
| | ผู้ประกอบการ | ๓ | คน | | |
| | ประชาชนผู้รับบริการ | ๒๐ | คน | | |
| | องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | คน | | |
| | อื่นๆ (โปรดระบุ) | ๑๓ | คน | | |

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนของผู้มาติดต่อราชการต่างๆ

| ลำดับที่ | รายการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|----------|--|-----------|-----|---------|------|------------|
| ๑ | การให้บริการเป็นไปตามด้วยระยะเวลาที่กำหนด | ๔๔ | ๒๘ | ๓ | ๑ | |
| ๒ | ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๘ | ๕๐ | ๑๗ | ๑ | |
| ๓ | การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๘ | ๕๑ | ๑๖ | ๑ | |
| ๔ | ความเหมาะสมในการแต่งตัวของผู้รับบริการ | ๘ | ๕๒ | ๑๖ | - | |
| ๕ | ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๑๐ | ๕๒ | ๑๔ | - | |
| ๖ | การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๙ | ๔๘ | ๑๖ | ๓ | |
| ๗ | มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก | ๗ | ๔๔ | ๒๔ | ๑ | |
| ๘ | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือวารสาร | ๑๓ | ๔๖ | ๑๗ | - | |
| ๙ | ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๗ | ๕๖ | ๑๓ | - | |
| ๑๐ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับใด | ๘ | ๕๐ | ๑๖ | ๒ | |

แผนการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

ด้านข้อมูลทั่วไป

- ๑.การสำรวจความพึงพอใจผู้หญิงร้อยละ ๗๒ ผู้ชายร้อยละ ๒๘
๒. อายุของผู้เข้ามามีต่อการราชการ ระหว่าง ๔๑-๖๐ เป็นส่วนใหญ่
๓. การศึกษาของผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่ จบประถมศึกษา
๔. อาชีพของผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่ ทำการเกษตร
๕. เรื่องที่ขอรับการบริการส่วนใหญ่ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ด้านการให้บริการ

๑. การให้บริการเป็นไปด้วยระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุดร้อยละ ๕๘ มากร้อยละ ๓๗ ปานกลางร้อยละ ๔ น้อยร้อยละ ๑ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุดร้อยละ ๑๑ มากร้อยละ ๖๖ ปานกลางร้อยละ ๒๒ น้อยร้อยละ ๑ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจในระดับมาก

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มากที่สุดร้อยละ ๑๑ มากร้อยละ ๖๗ ปานกลางร้อยละ ๒๑ น้อยร้อยละ ๑ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจปานกลาง

๔. ความเหมาะสมในการแต่งตัวของผู้ให้บริการ มากที่สุดร้อยละ ๑๑ มากร้อยละ ๖๘ ปานกลางร้อยละ ๒๑ น้อยร้อยละ ๐ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจมาก

๕. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มากที่สุดร้อยละ ๑๓ มากร้อยละ ๖๘ ปานกลางร้อยละ ๑๘ น้อยร้อยละ ๐ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจมาก

๖. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุดร้อยละ ๑๒ มากร้อยละ ๖๓ ปานกลางร้อยละ ๒๑ น้อยร้อยละ ๑ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจ

๗. มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุดร้อยละ ๙ มากร้อยละ ๕๘ ปานกลางร้อยละ ๓๒ น้อยร้อยละ ๑ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจ

๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือวารสารมากที่สุดร้อยละ ๑๗ มากร้อยละ ๖๑ ปานกลางร้อยละ ๒๒ น้อยร้อยละ ๐ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจ

๙. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ พอใจร้อยละมากที่สุดร้อยละ ๗ มากร้อยละ ๕๖ ปานกลางร้อยละ ๑๓ น้อยร้อยละ ๐ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจ

๑๐. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับใดมากที่สุดร้อยละ ๑๑ มากร้อยละ ๖๖ ปานกลางร้อยละ ๒๑ น้อยร้อยละ ๓ น้อยที่สุดร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจ

สรุปผลการประเมิน เห็นว่า ในการบริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละมะนา ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา

ที่ ปน ๗๓๗๐๑/-

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา ได้ออกแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ อาทิ เช่น การขอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ/เด็กแรกเกิด ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านการขอใช้น้ำประปา ด้านอื่น ๆ เป็นต้น

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา ขอรายงานผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามแบบสรุพนี้นี้ได้เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ รวบรวมและเรียบเรียงตามเอกสารที่แนบมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาเรณี เบัญญไชยะ)

เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

ทราบ

(นางสาวฮาสนี๊ สะแหว)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา

(นายสุภวัฒน์ เจ๊ะเต)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา

ทราบ

(นายอามาลย์ ประทุมเทศ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลละโสมะนา
เรื่อง การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ตามที้องค์การบริหารส่วนตำบลละโสมะนา ได้ออกแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ อาทิ เช่น การขอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ/เด็กแรกเกิด ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านการขอใช้น้ำประปา ด้านอื่น ๆ เป็นต้น อบต.ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในเว็บไซต์ อบต. บอร์ดประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลละโสมะนา

เพื่อให้้องค์การบริหารส่วนตำบลละโสมะนา มีการบริหารจัดการที่ดี สามารถจัดบริการสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เกิดการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ขอรายงานผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามแบบสรุปนี้ได้เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละโสมะนา

ช่องทางการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ



