



รายงานความพึงพอใจ

ในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร

อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

งานนโยบายและแผน
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร



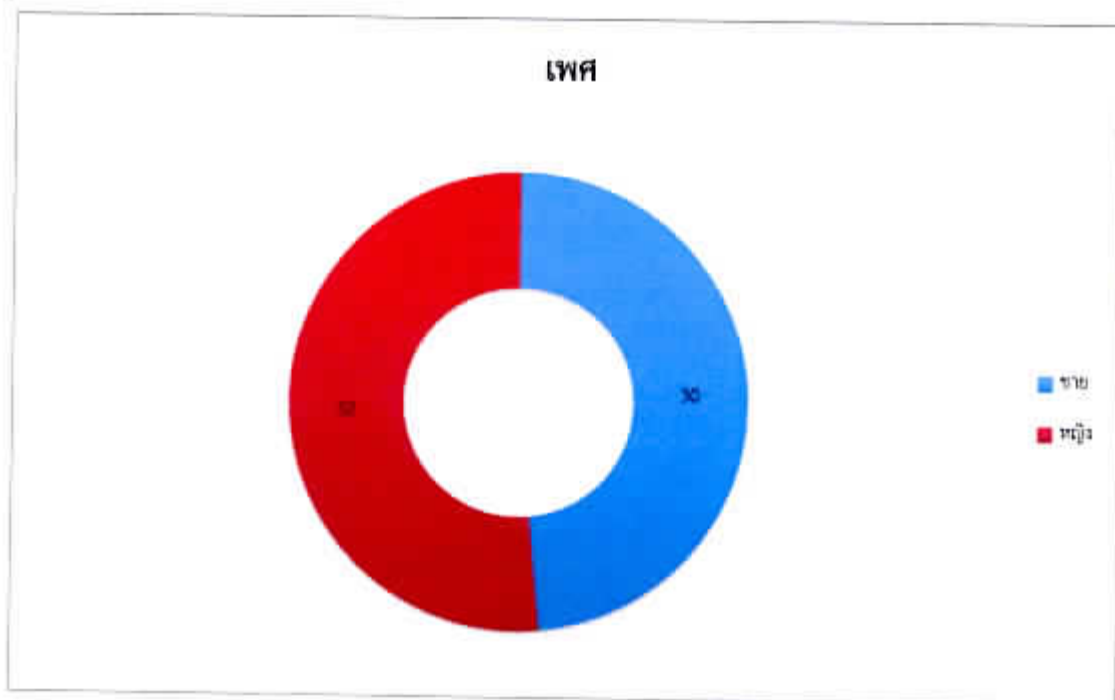
**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง	ประชาชนผู้ติดต่อกันด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 62 คน
2. ระยะเวลาดำเนินการ	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

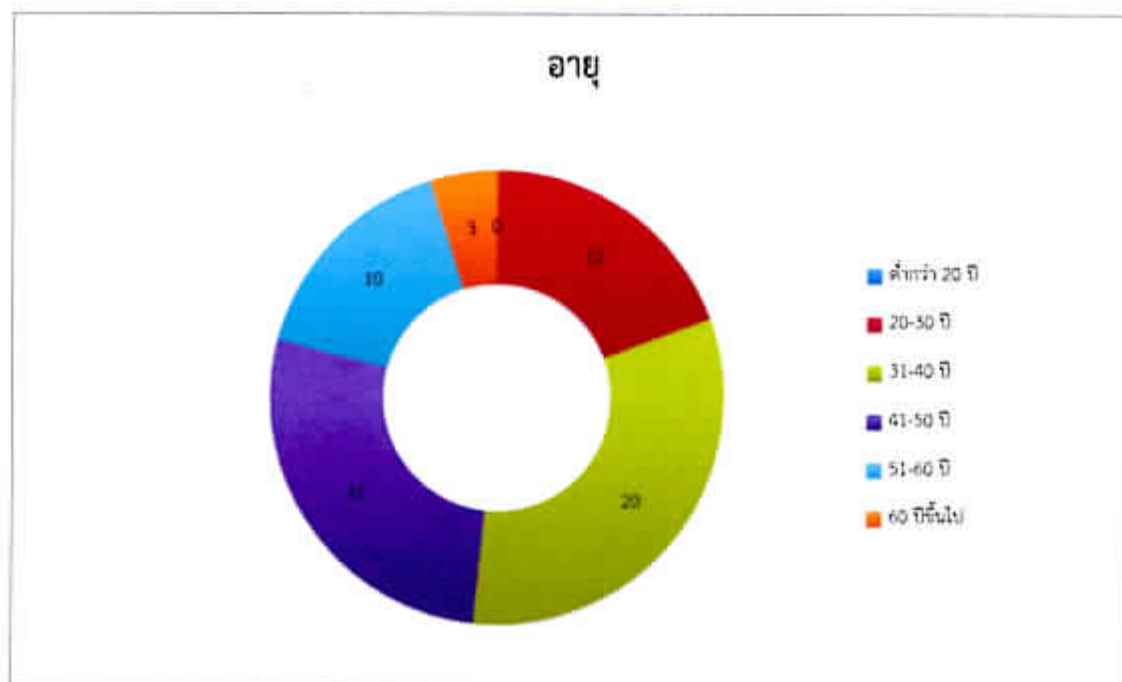
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ขอรับบริการ

แผนภูมิภาพที่ 1 แสดงเพศ



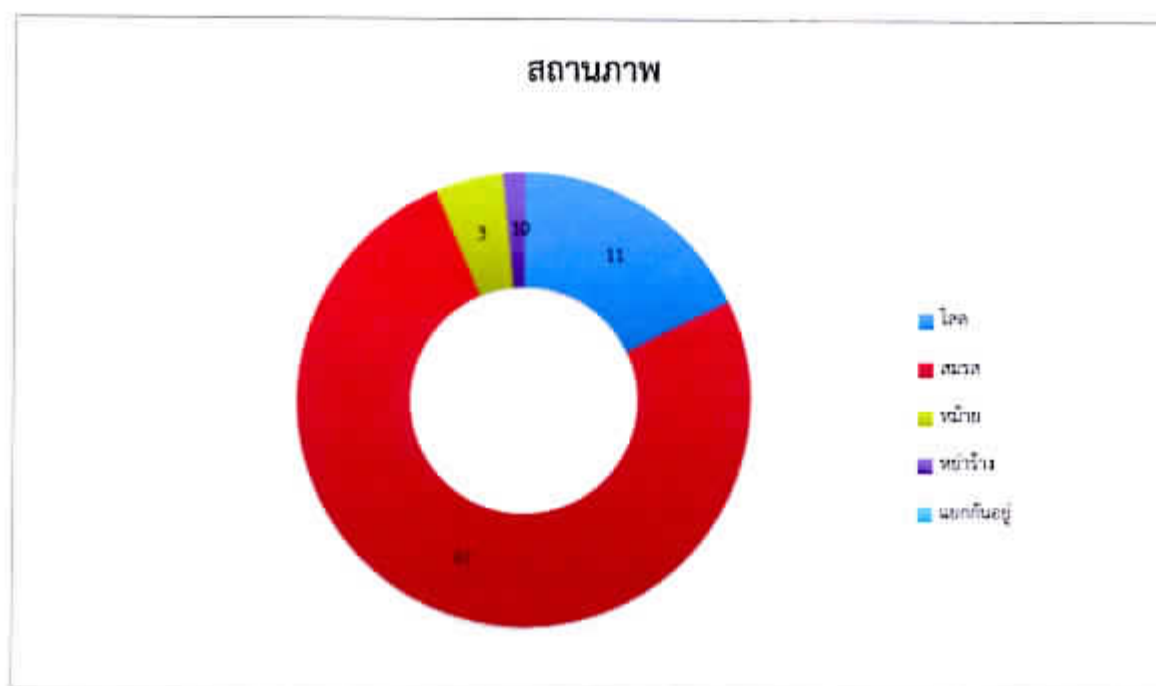
จากแผนภูมิภาพที่ 1 พบว่าเพศหญิงเป็นผู้ขอรับบริการมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 52

แผนภูมิภาพที่ 2 แสดงช่วงอายุ



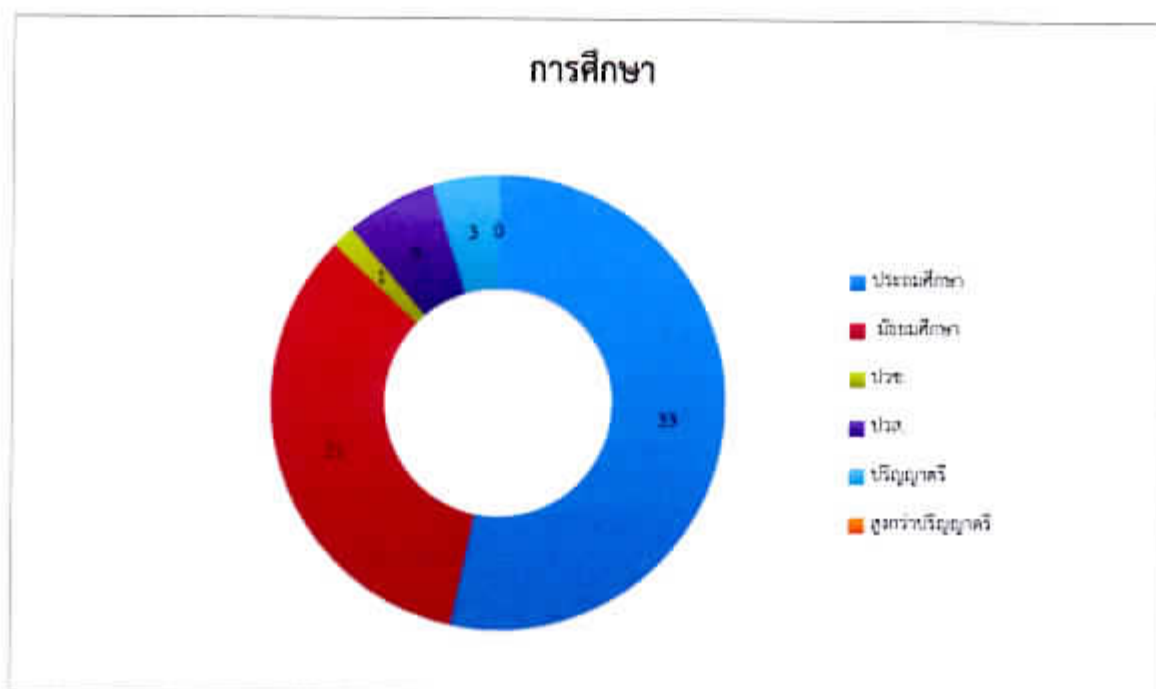
จากแผนภูมิภาพที่ 2 พบว่าช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นผู้ขอรับบริการมากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27

แผนภูมิภาพที่ 3 แสดงสถานภาพ



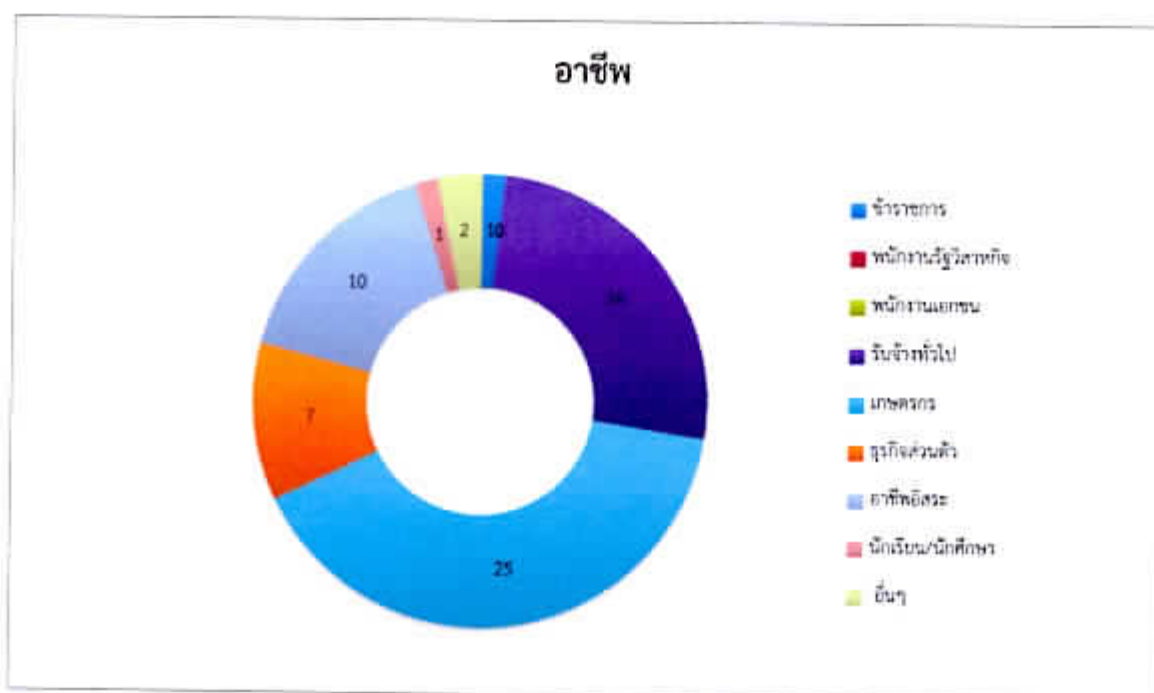
จากแผนภูมิภาพที่ 3 พบว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส เป็นผู้ขอรับบริการมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมา คือ ผู้ที่มีสถานภาพโสด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18

แผนภูมิภาพที่ 4 แสดงระดับการศึกษา



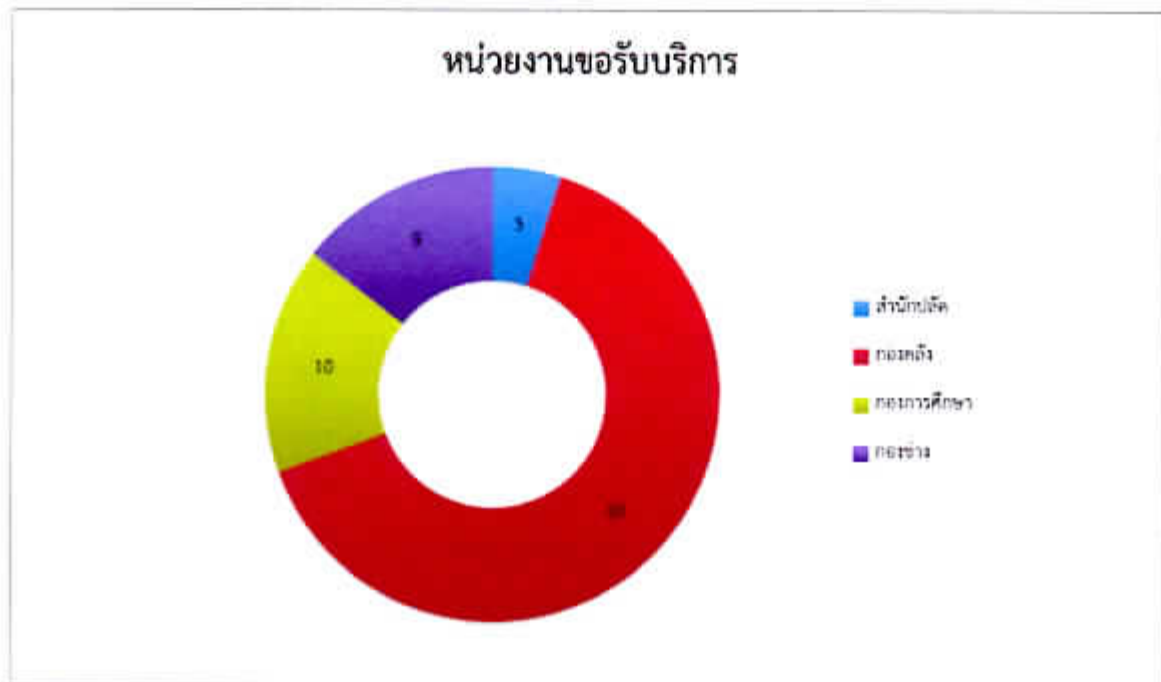
จากแผนภูมิภาพที่ 4 พบว่าผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นผู้ขอรับบริการมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมา คือ ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 34

แผนภูมิภาพที่ 5 แสดงการประกอบอาชีพ



จากแผนภูมิภาพที่ 5 พบว่าผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร เป็นผู้ขอรับบริการมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26

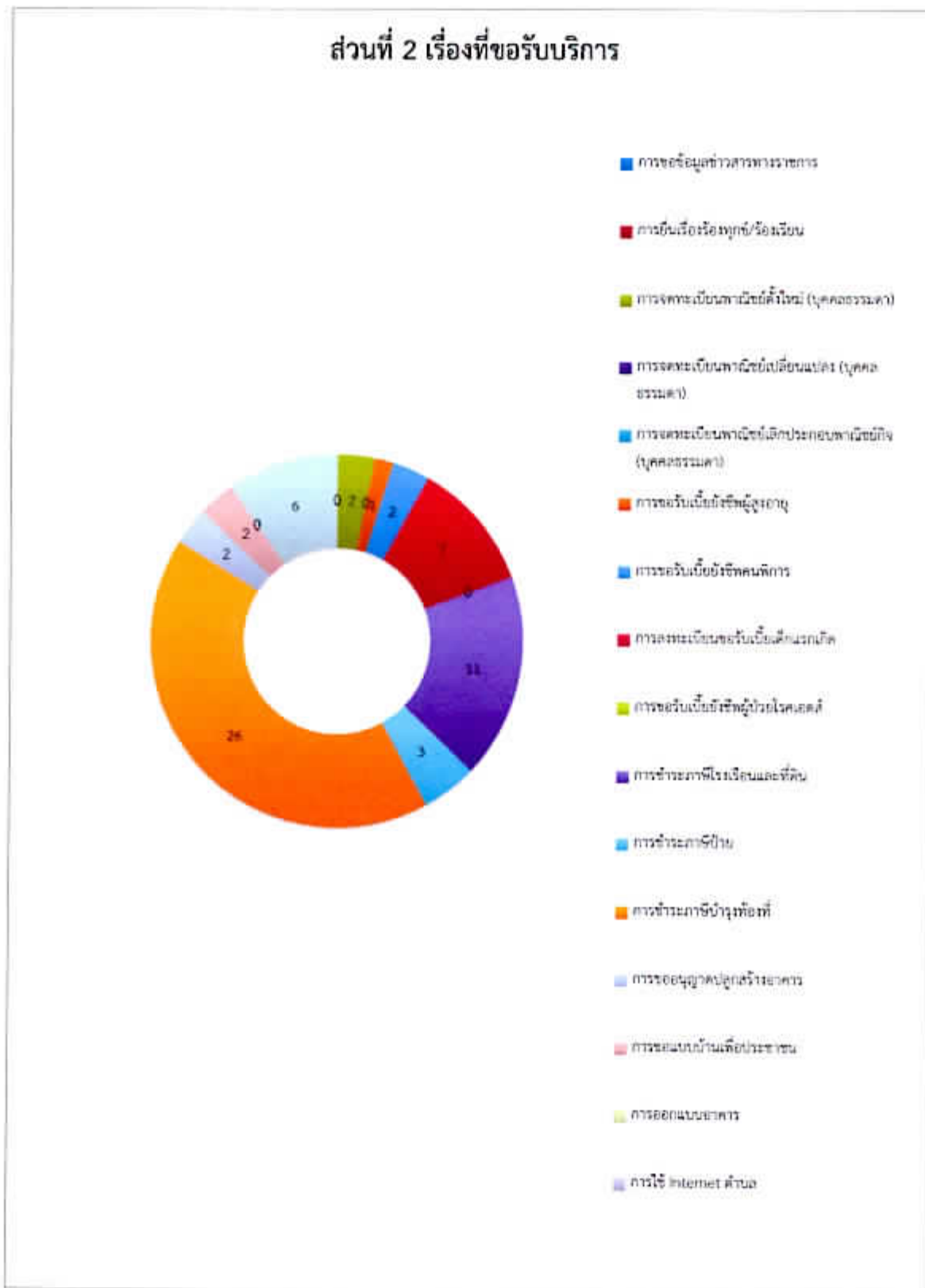
แผนภูมิภาพที่ 6 แสดงหน่วยงานที่ขอรับบริการ



จากแผนภูมิภาพที่ 6 พบว่าหน่วยงานที่ประชาชนมาขอรับบริการมากที่สุด คือ กองคลัง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมา คือ กองการศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

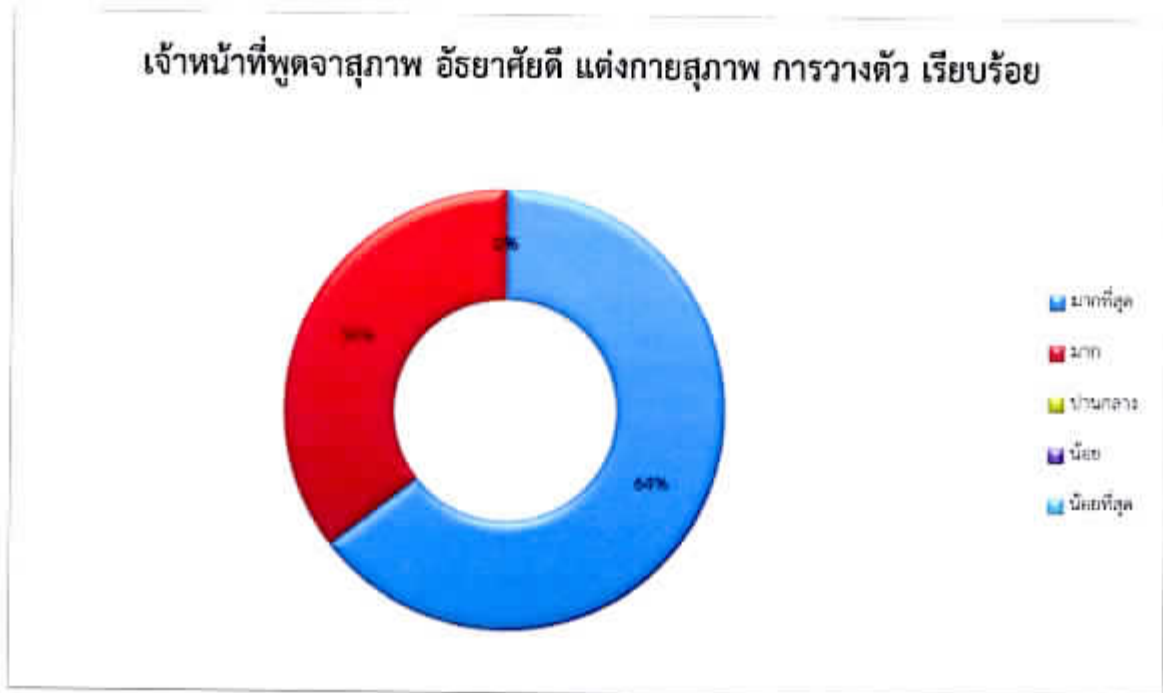
แผนภูมิภาพที่ 7 แสดงเรื่องที่ขอรับบริการ



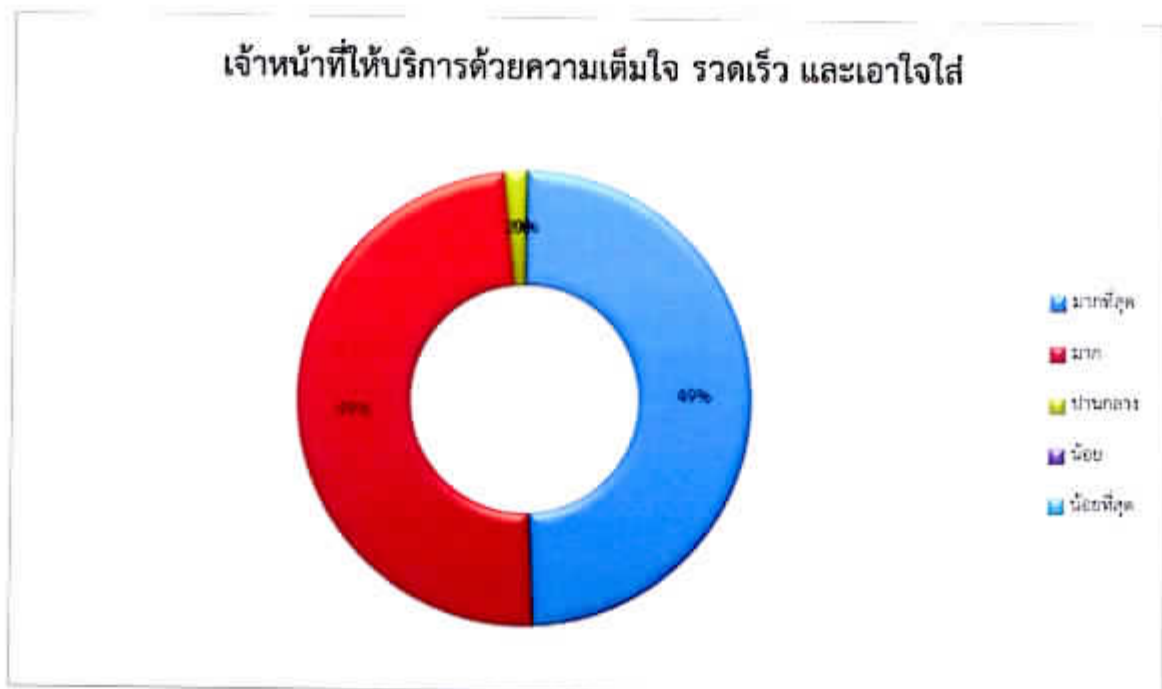
จากแผนภูมิภาพที่ 7 พบว่าการรับบริการการชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีผู้ขอรับบริการมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา คือ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

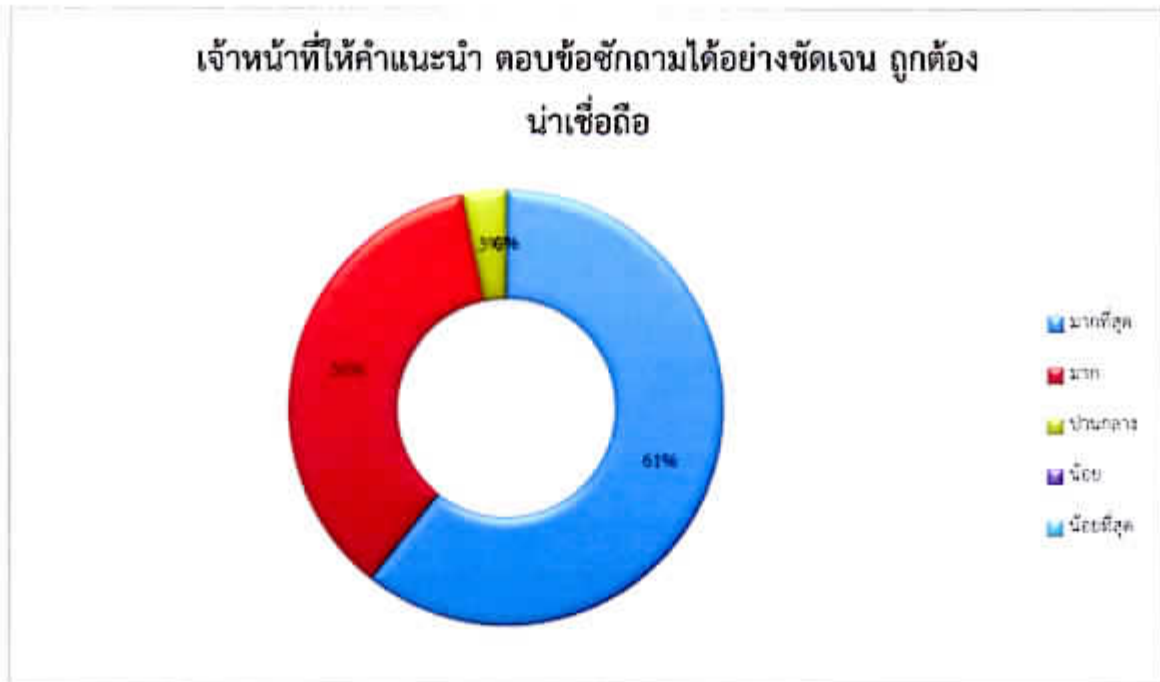
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



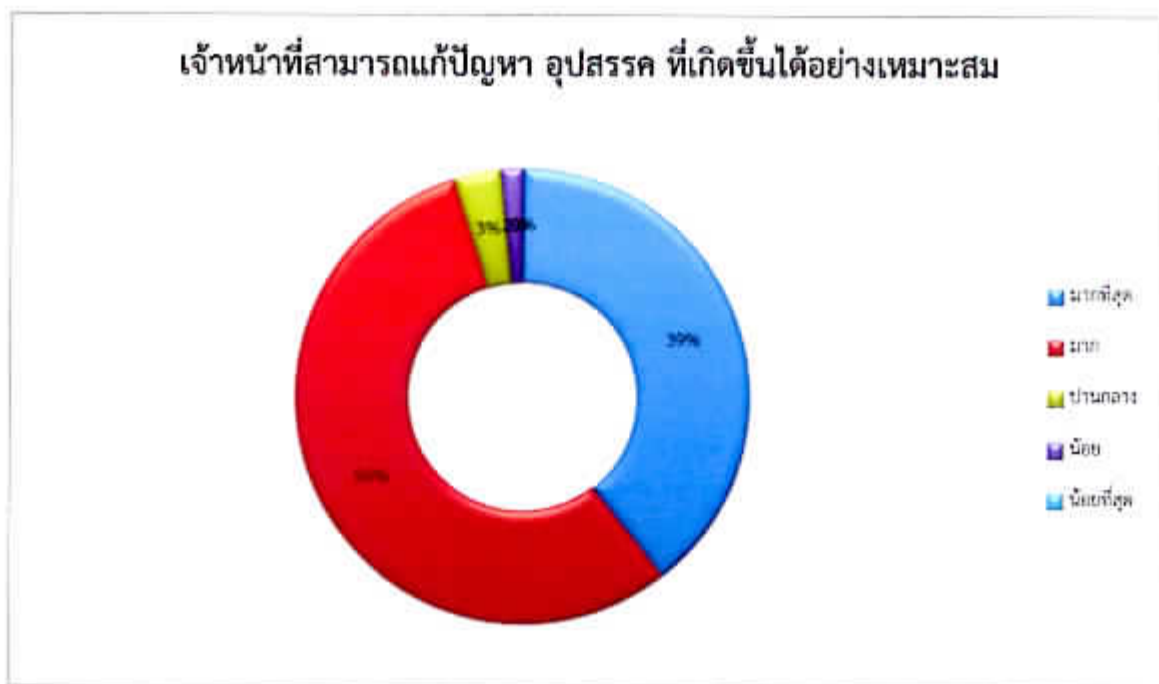
จากแผนภูมิภาพ พบว่าเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา คือ มาก คิดเป็นร้อยละ 36



จากแผนภูมิภาพ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49 และ มาก คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมา คือ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2

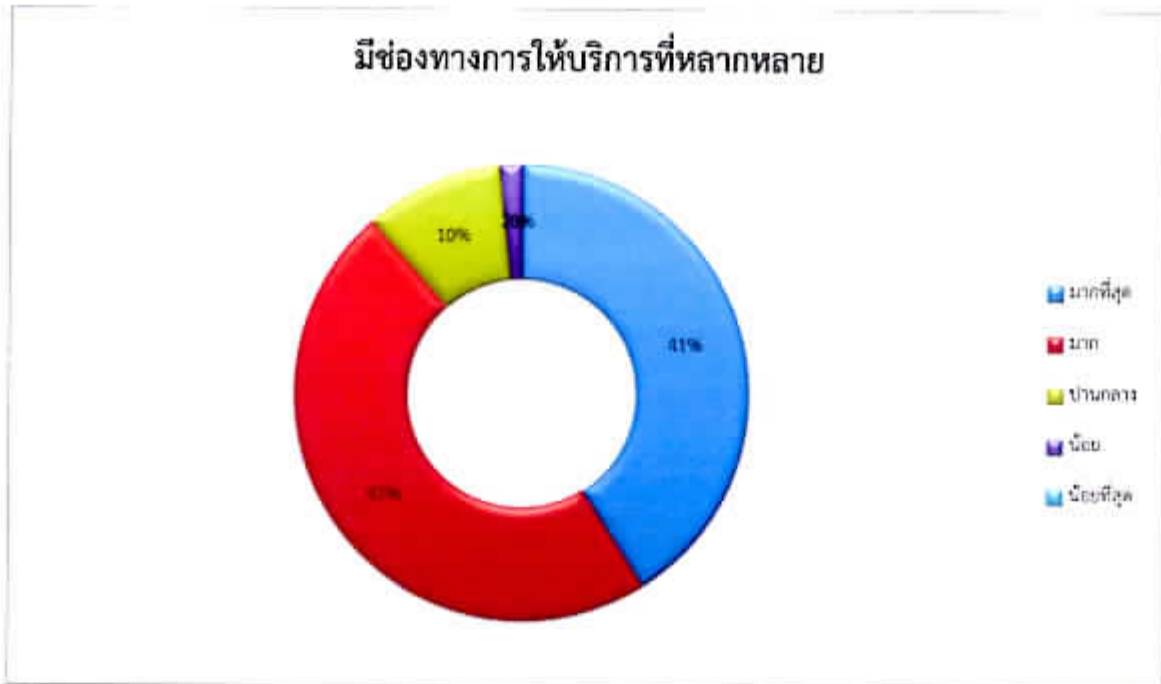


จากแผนภูมิภาพ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา คือ มาก คิดเป็นร้อยละ 36 และ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3

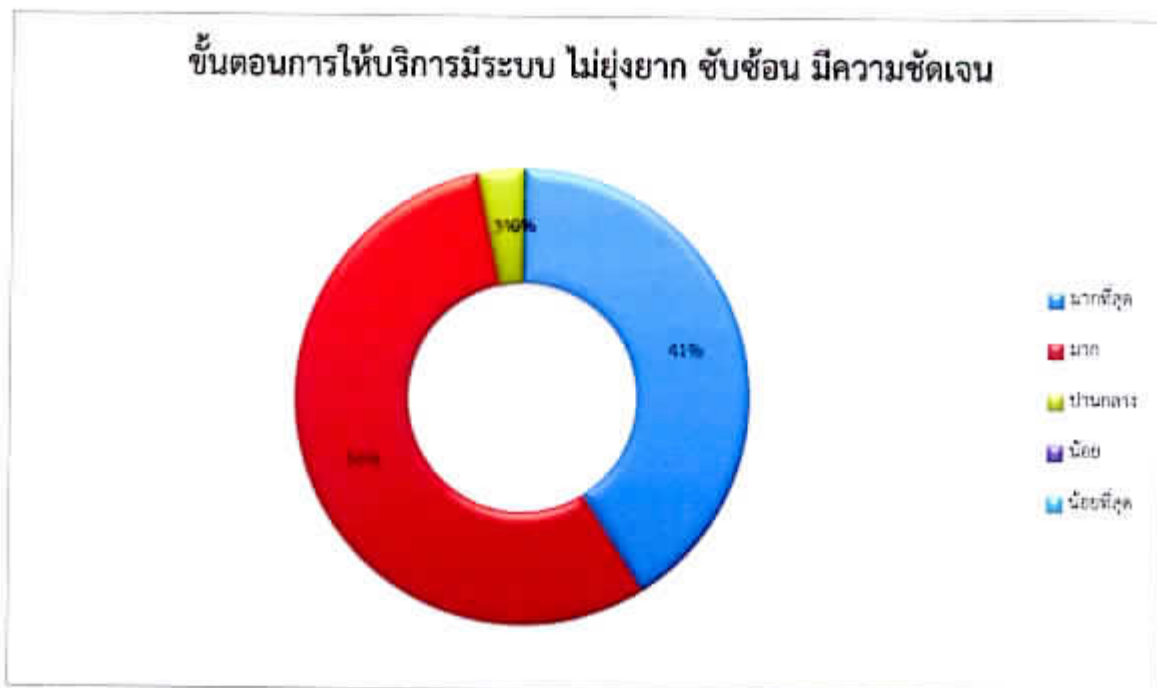


จากแผนภูมิภาพ พบว่าเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมา คือ มาก คิดเป็นร้อยละ 56 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3 และ น้อย คิดเป็นร้อยละ 2

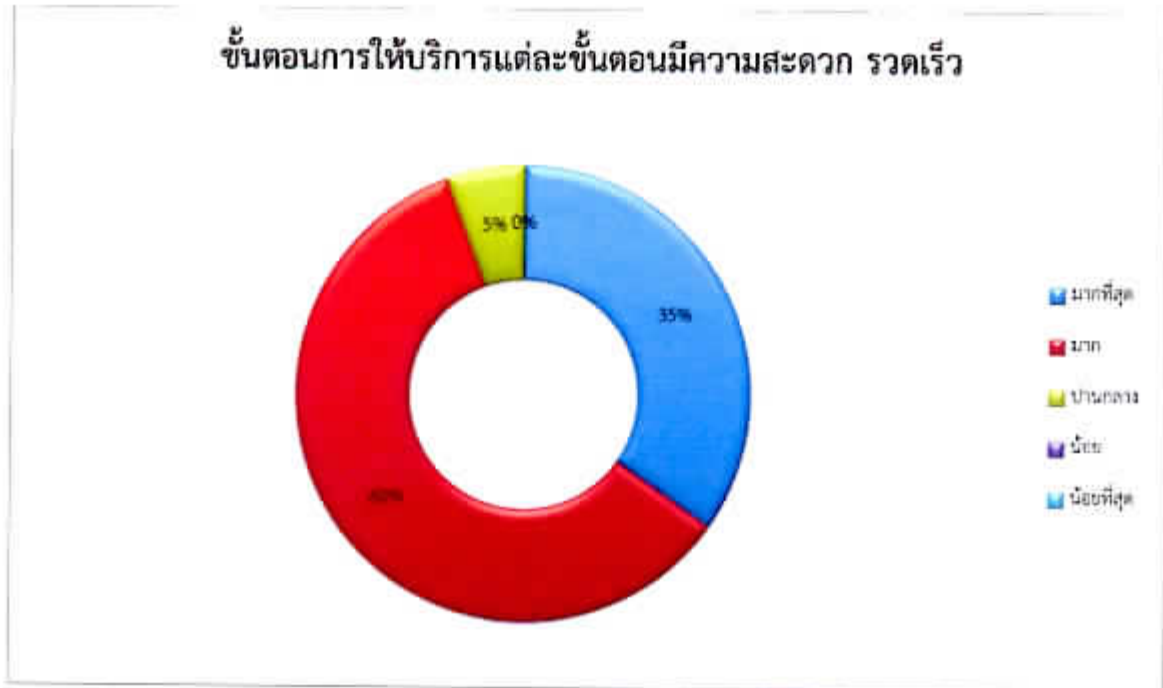
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ



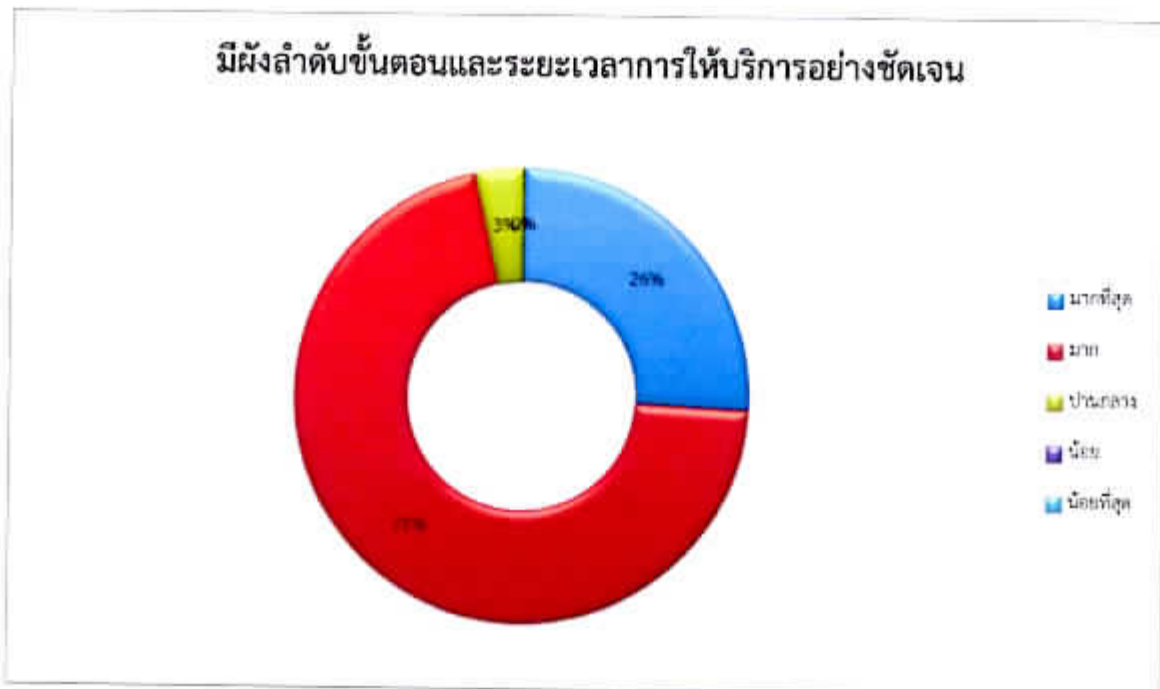
จากแผนภูมิภาพ พบว่ามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มาก คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา คือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10 และ น้อย คิดเป็นร้อยละ 2



จากแผนภูมิภาพ พบว่าขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มาก คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา คือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 และ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3



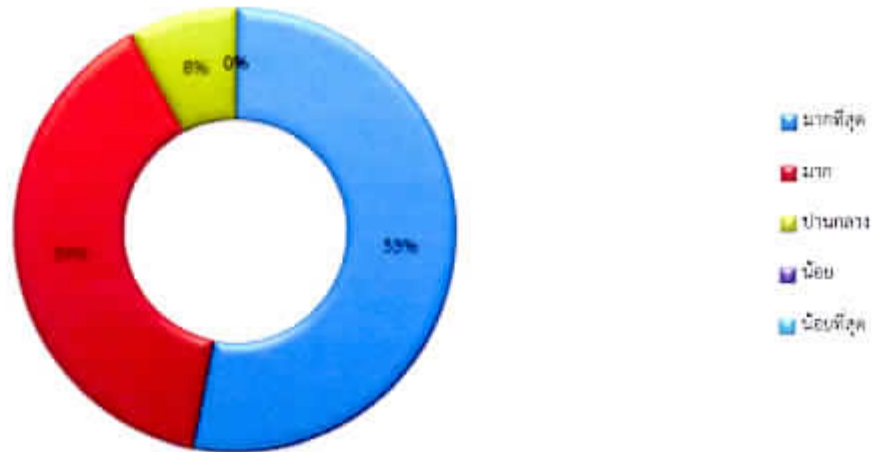
จากแผนภูมิภาพ พบว่าขั้นตอนให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มาก คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 และ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5



จากแผนภูมิภาพ พบว่ามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มาก คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมา คือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26 และ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3

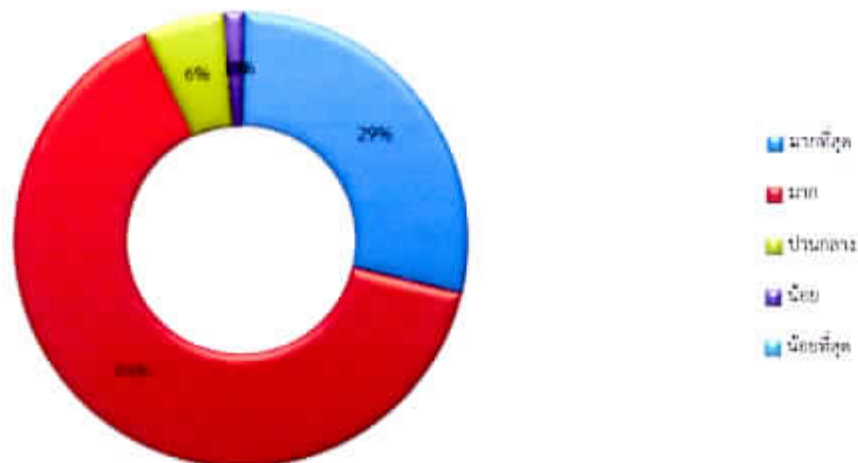
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

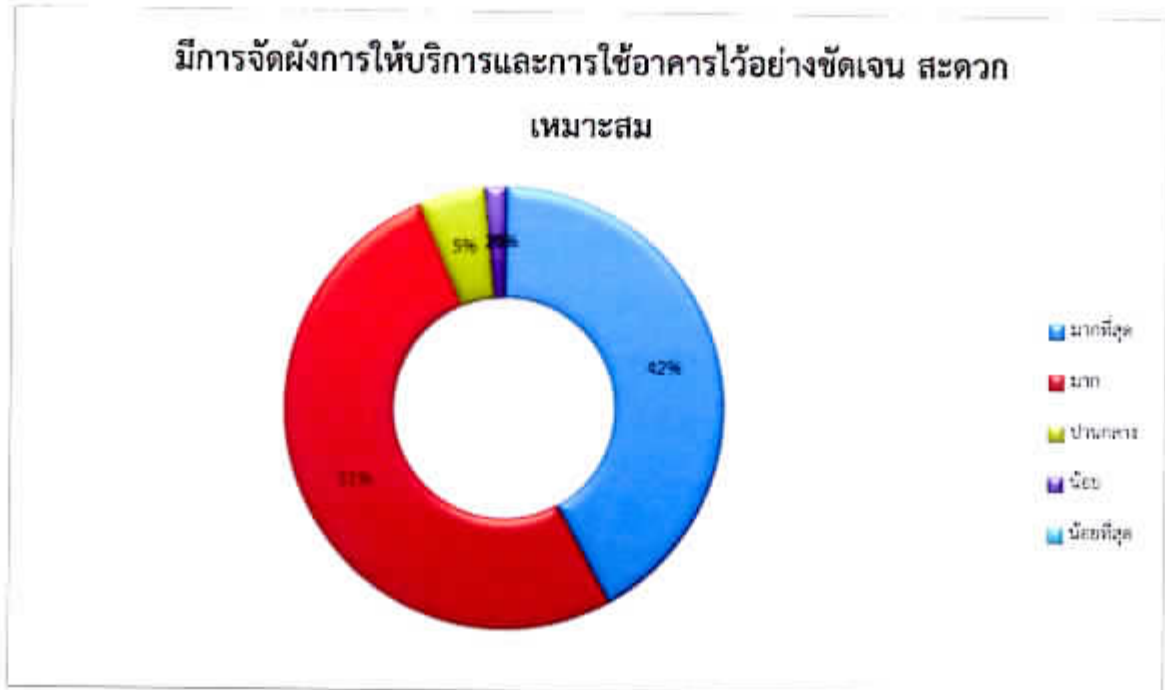


จากแผนภูมิภาพ พบว่าการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมา คือ มาก คิดเป็นร้อยละ 39 และ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8

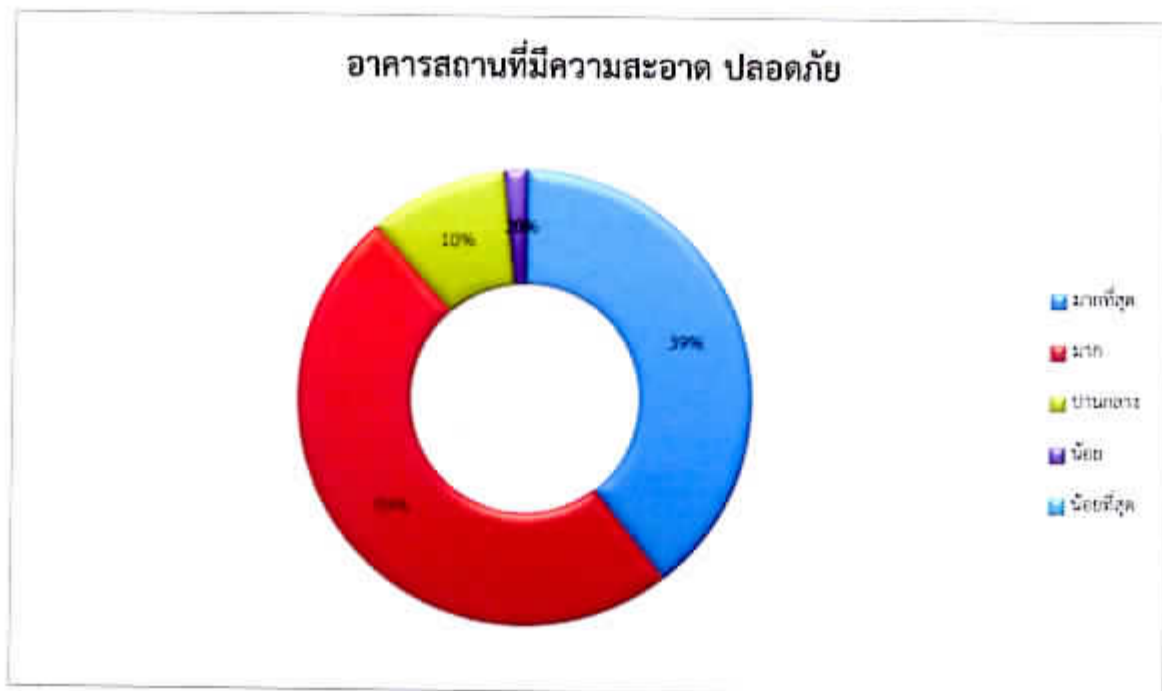
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ



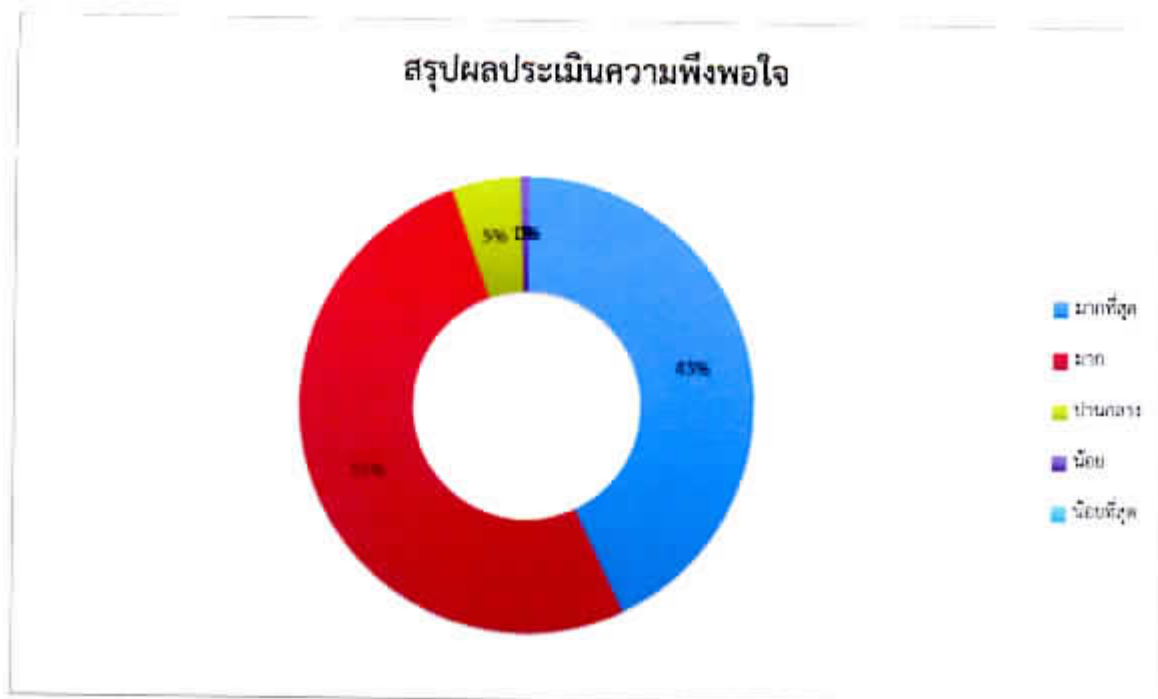
จากแผนภูมิภาพ พบว่ามีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มาก คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา คือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6 และ น้อย คิดเป็นร้อยละ 1



จากแผนภูมิภาพ พบว่ามีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มาก คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา คือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5 และ น้อย คิดเป็นร้อยละ 2



จากแผนภูมิภาพ พบว่าอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ มาก คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา คือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10 และ น้อย คิดเป็นร้อยละ 2



สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้ มาก คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5 และ น้อย คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ดังนั้น จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

กรมการปกครอง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อผู้ตอบ

ชื่อจริง

นามสกุล

เลขที่โทร

อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

61 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

หม้าย

แต่งงานแล้ว

การศึกษา

ประถมศึกษา

ประถมศึกษาตอนต้น

ประถมศึกษาตอนปลาย

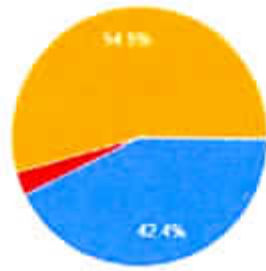
จบ

ป.ตรี

ปริญญาโท

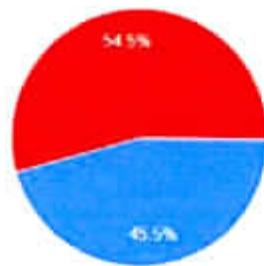
สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้บริการ



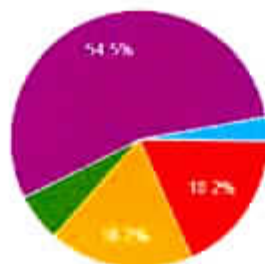
- ชาย
- หญิง
- อื่นๆ

อาชีพ



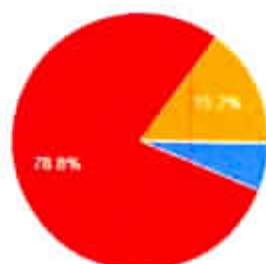
- ครู
- อื่นๆ

อายุ



- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51-60 ปี
- 61 ปีขึ้นไป

สถานภาพ



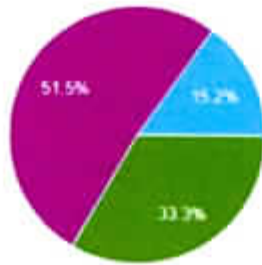
- โสด
- สมรส
- หย่าร้าง
- หม้าย
- แต่งงานแล้ว

การศึกษา



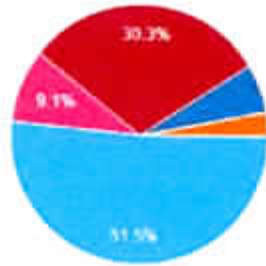
- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อื่น
- อื่น
- อื่น
- อื่น

อาชีพ



- เกษตรกร
- พนักงานบริษัท
- พนักงานขาย
- อื่น
- อื่น
- อื่น
- อื่น

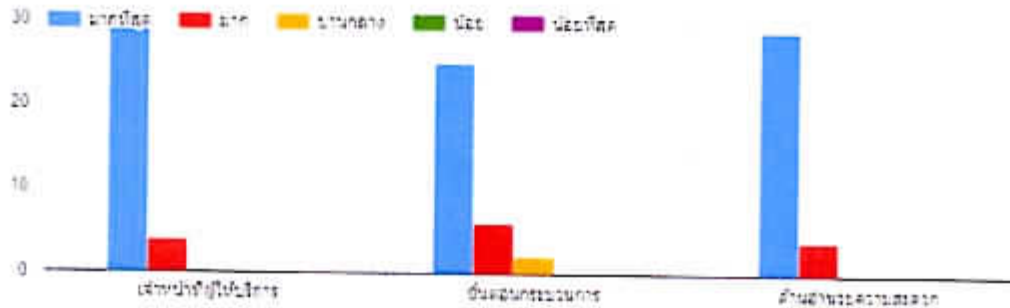
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ



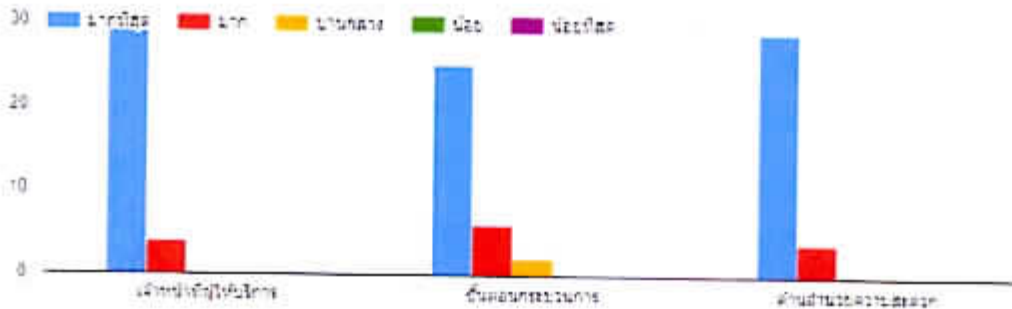
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นข้อร้องทุกข์ต่อผู้รับบริการ
- การขอรับบริการตามขั้นตอนที่ให้บริการ (process)
- การขอรับบริการตามขั้นตอนที่ให้บริการ (process)
- การขอรับบริการตามขั้นตอนที่ให้บริการ (process)
- การขอรับบริการตามขั้นตอนที่ให้บริการ (process)
- การขอรับบริการตามขั้นตอนที่ให้บริการ (process)
- การขอรับบริการตามขั้นตอนที่ให้บริการ (process)

1/2 ▼

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

จำนวน 0 ข้อ

ยังไม่มีความคืบหน้าสำหรับคำถามนี้