 **บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักงานปลัด อบต.บาโงยซิแน

**ที่**  ยล 74901/ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561

**เรื่อง** สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2561

องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา

**เรียน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงย

ซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 62 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น 62 ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) อรปรียา

( นางอรปรียา ปลื้มสำราญ )

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ) ว่าที่ ร.ต. นาซือรี

(นาซือรี กามา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน

**ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน**

(ลงชื่อ) มูฮำมัดมุขตา

(นายมูฮำมัดมุขตา บาฮี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา**

**ประจำปีงบประมาณ 2561**

**......................................................................................**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2561 มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 62 คน

**2.ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2561 (1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561)

**3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน ประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

-2-

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **1. เพศ**  ชาย  หญิง  **รวม**  **2. อายุระหว่าง**  ต่ำกว่า 18 ปี  18 – 25 ปี  25 – 35 ปี  35 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปี  **รวม**  **3. การศึกษา**  ประถม  มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท  อื่นๆ  **รวม**  **4. อาชีพ**  เกษตรกร  รับจ้าง  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  รับราชการ  ข้าราชการบำนาญ  อื่น ๆ  **รวม** | 35  27  **62**  -  10  16  19  17  **62**  10  12  18  15  7  -  -  **62**  13  13  8  19  9  -  **62** | (46.66)  (53.33)  **(100.00)**  -  (6.66)  (24.44)  (42.22)  (26.66)  **(100.00)**  (11.11)  (6.66)  (40.00)  (33.33)  (8.88)  -  -  **(100.00)**  (17.77)  (17.77)  (4.44)  (42.22)  (17.77)  -  **( 100.00 )** |

**-3-**

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **รายละเอียดการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | |
| **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควร**  **ปรับปรุง** |
| 1 | การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ | 42/93.33% | 3/6.66% | - | - |
| 2 | มารยาทในการให้บริการประชาชน | 40/88.88% | 2/4.44% | - | - |
| 3 | ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ | 44/97.77% | - | 1/2.22% | - |
| 4 | ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ | 42/93.33% | 3/6.66% | - | - |
| 5 | ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ | 43/95.55% | - | 2/4.44% | - |
| 6 | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ | 44/97.77% | 1/2.22% | - | - |
| 7 | สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม | 42/93.33% | 3/6.66% | - | - |
| 8 | สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ | 35/77.77% | 10/22.22 | - | - |

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 97.77 ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 95.55 ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.33 และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 88.88 และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 77.77

-4-

**6. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.21

**7. ข้อเสนอแนะ**

7.1 ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

7.2 บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย