รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม

อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
****

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ การประเมินครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ(๕) ผลการประเมินภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีการให้ประชาชนที่เข้ารับบริการได้ตอบแบบสอบถามแบบประเมินความพึงพอใจดังกล่าว ณ จุดบริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของแบบประเมินความพึงพอใจ

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลรวมทั้งหมด ๒๔๐ คน

ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

จำแนกตามกรอบงานภารกิจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม

๑. งานด้านรายได้และภาษี		จำนวน	**๘๐**	ราย
๒. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		จำนวน	**๔๐**	ราย
๓. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		จำนวน	**๔๐**	ราย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		จำนวน	**๘๐**	ราย
	รวม	จำนวน	**๒๔๐**	ราย

/ผลการวิเคราะห์.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>งานบริการด้านรายได้และภาษี</u>

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บาราโหม แบ่งเป็น ๒ ตอน ตอนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งมีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๓๓	๔๑.๒๕	
* หญิง	๔๗	๕๘.๗๕	
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๑.๒๕	
* ๒๑ – ๔๐ ปี	๓๐	๓๗.๕๐	
* ๔๑ – ๖๐ ปี	๒๒	๒๗.๕๐	
* ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๙	๒๓.๗๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	๒๕	๓๑.๒๕	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๔๓.๗๕	
* ปริญญาตรี	๑๒	๑๕.๐๐	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๑๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตร/องค์กรเกษตรกร	๒๖	๓๒.๕๐	
* ผู้ประกอบการ	๔	๕.๐๐	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๔๗	๕๘.๗๕	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๓.๗๕	
* อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (**งานบริการด้านรายได้และภาษี**)

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>๑. ด้านเวลากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u> ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๙	๘๖.๒๕	๑๑	๑๓.๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๓	๗๘.๗๕	๑๕	๑๘.๗๕	๒	๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
รวม	-	**๘๒.๕๐**	-	**๑๖.๒๕**	-	**๑.๒๕**	-	-	-	-
<u>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</u> ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๓	๗๘.๗๕	๑๗	๒๑.๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๘	๘๕	๑๒	๑๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๙	๘๖.๒๕	๑๑	๑๓.๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	-	**๘๓.๓๓**	-	**๑๖.๖๗**	-	-	-	-		-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๐	๖๒.๕๐	๒๕	๓๑.๒๕	๕	๖.๒๕	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	๘๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๕	๙๓.๗๕	๕	๖.๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๘	๙๗.๕๐	๒	๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	-	**๙๐.๗๕**	-	**๘.๐๐**	-	**๑.๒๕**	-	-	-	-
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๕	๙๓.๗๕	๕	๖.๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๐	๘๗.๕๐	๑๐	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๘	๙๗.๕๐	๒	๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๕	๙๓.๗๕	๓	๓.๗๕	๒	๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
รวม	-	**๙๓.๑๐**	-	**๖.๒๕**	-	**๐.๖๓**	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๗๔	๙๒.๕๐	๖	๗.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>งานบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</u>

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บาราโหม แบ่งเป็น ๒ ตอน ตอนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ซึ่งมีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๒๐	๕๐	
* หญิง	๒๐	๕๐	
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒๕	
* ๒๑ – ๔๐ ปี	๑๕	๓๗.๕๐	
* ๔๑ – ๖๐ ปี	๑๐	๒๕	
* ๖๑ ปีขึ้นไป	๕	๑๒.๕๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	๒๐	๕๐	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๓๗.๕๐	
* ปริญญาตรี	๕	๑๒.๕๐	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตร/องค์กรเกษตรกร	๑๓	๓๒.๕๐	
* ผู้ประกอบการ	๐	๐	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๒๕	๖๒.๕๐	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๕	
* อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ **(งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)**

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>๑. ด้านเวลากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u> ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๗๕	๕	๑๒.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	**-**	**๘๑.๒๕**	**-**	**๑๒.๕๐**	**-**	**๖.๒๕**	**-**	**-**	**-**	**-**
<u>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</u> ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๐	๗๕	๖	๑๕	๔	๑๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๗	๙๒.๕๐	๓	๗.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	**-**	**๘๕.๐๐**	**-**	**๑๑.๖๗**	**-**	**๓.๓๓**	**-**	**-**	**-**	**-**

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๕	๘๗.๕๐	๒	๕	๓	๗.๕๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๐	๗๕	๑๐	๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	-	**๙๐.๐๐**	-	**๘.๕๐**	-	**๑.๕**	-	-	-	-
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๕	๖๒.๕๐	๑๐	๒๕	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	-	**๘๑.๒๕**	-	**๑๕.๖๓**	-	**๓.๑๒**	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานอยู่ในระดับใด	๓๘	๙๕	๒	๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>งานบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</u>

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม แบ่งเป็น ๒ ตอน ตอนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ซึ่งมีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๒๐	๕๐	
* หญิง	๒๐	๕๐	
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๒.๕๐	
* ๒๑ – ๔๐ ปี	๑๕	๓๗.๕๐	
* ๔๑ – ๖๐ ปี	๑๐	๒๕	
* ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	๒๐	๕๐	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๓๗.๕๐	
* ปริญญาตรี	๕	๑๒.๕๐	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตร/องค์กรเกษตรกร	๑๕	๓๗.๕๐	
* ผู้ประกอบการ	๐	๐	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๒๓	๕๗.๕๐	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๕	
* อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ **(งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)**

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>๑. ด้านเวลากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u> ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๗๕	๗	๑๗.๕๐	๓	๗.๕๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐	๗๕	๑๐	๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	-	๗๕.๐๐	-	๒๑.๒๕	-	๓.๗๕	-	-	-	-
<u>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</u> ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๐	๗๕	๖	๑๕	๔	๑๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕	๘๗.๕๐	๓	๗.๕๐	๒	๕	๐	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๗	๙๒.๕๐	๓	๗.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	**-**	**๘๕.๐๐**	**-**	**๑๐.๐๐**	**-**	**๕**	**-**	**-**	**-**	**-**

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๐	๗๕	๗	๑๗.๕๐	๓	๗.๕	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๘	๙๕	๒	๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	**-**	**๘๙.๐๐**	**-**	**๙.๕๐**	**-**	**๑.๕**	**-**	**-**	**-**	**-**
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐	๗๕	๕	๑๒.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๕	๖๒.๕๐	๑๐	๒๕	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๐	๗๕	๕	๑๒.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	**-**	**๗๕.๐๐**	**-**	**๑๕.๖๓**	**-**	**๙.๓๘**	**-**	**-**	**-**	**-**
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานอยู่ในระดับใด	๔๕	๙๐	๓	๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>งานบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</u>

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม แบ่งเป็น ๒ ตอน ตอนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ซึ่งมีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๒๙	๓๖.๒๕	
* หญิง	๕๑	๖๓.๗๕	
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๕	
* ๒๑ – ๔๐ ปี	๒๕	๓๑.๒๕	
* ๔๑ – ๖๐ ปี	๓๐	๓๗.๕๐	
* ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๓	๑๖.๒๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	๔๑	๕๑.๒๕	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๗	๓๓.๗๕	
* ปริญญาตรี	๑๐	๑๒.๕๐	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๕๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตร/องค์กรเกษตรกร	๓๕	๔๓.๗๕	
* ผู้ประกอบการ	๑	๑.๒๕	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๔๒	๕๒.๕๐	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๒.๕๐	
* อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ **(งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)**

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>๑. ด้านเวลากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u> ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๓	๗๘.๗๕	๑๕	๑๘.๗๕	๒	๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๙	๘๖.๒๕	๑๑	๑๓.๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	**-**	**๘๒.๕๐**	**-**	**๑๖.๒๕**	**-**	**๑.๒๕**	**-**	**-**	**-**	**-**
<u>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</u> ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๙	๘๖.๒๕	๑๑	๑๓.๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๓	๗๘.๗๕	๑๗	๒๑.๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๘	๘๕	๑๒	๑๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	**-**	**๘๓.๓๓**	**-**	**๑๖.๖๗**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๘	๘๕	๑๒	๑๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	๘๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๑	๘๘.๗๕	๙	๑๑.๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๕	๙๓.๗๕	๕	๖.๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	-	**๙๓.๕๐**	-	**๖.๕๐**	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๗	๙๖.๒๕	๓	๓.๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๕	๘๑.๒๕	๑๕	๑๘.๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๒	๙๐	๗	๘.๗๕	๑	๑.๒๕	๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๓	๙๑.๒๕	๕	๖.๒๕	๒	๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
รวม	-	**๘๙.๖๘**	-	**๙.๓๗**	-	**๐.๙๕**	-		-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานอยู่ในระดับใด	๗๔	๙๒.๕๐	๖	๗.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

สรุปผลการประเมิน

- **ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน**

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	การบริการในภาพรวมของภารกิจนี้	รวม
๑. งานด้านรายได้และภาษี	**๘๒.๕๐**	**๘๓.๓๓**	**๙๐.๗๕**	**๙๓.๑๓**	**๙๒.๕๐**	**๘๘.๔๔**
๒. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	**๘๑.๒๕**	**๘๕.๐๐**	**๙๐.๐๐**	**๘๑.๒๕**	**๙๕.๐๐**	**๘๖.๕๐**
๓. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	**๗๕.๐๐**	**๘๕.๐๐**	**๘๙.๐๐**	**๗๕.๐๐**	**๙๐.๐๐**	**๘๒.๘๐**
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	**๘๒.๕๐**	**๘๓.๓๓**	**๙๓.๕๐**	**๘๙.๖๘**	**๙๒.๕๐**	**๘๘.๓๐**
รวม	**๘๐.๓๑**	**๘๔.๑๗**	**๙๐.๘๑**	**๘๔.๗๗**	**๙๒.๕๐**	**๘๖.๕๑**

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม ดังนี้

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม พบว่า งานให้บริการด้านรายได้และภาษี ,งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ,งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและช่องทาง การให้บริการ มีผลประเมินได้น้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะ ควรให้มีการปรับลดกระบวนการและขั้นตอนบางขั้นตอนในการทำงานลงหรือมีช่องทางสำหรับการให้บริการผ่านระบบโซเชียลต่างๆ เช่น ให้มีการชำระภาษีผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ผ่านทางเว็บไซต์ของ อบต. เพื่อเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็ว ให้กับประชาชน และอาจมีการให้ประชาชนสามารถยื่นขอความช่วยเหลือ (งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์ อบต.

****

ความพึงพอใจในภาพรวมของ อปท.

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ – ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ

☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชนหรือเครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

****

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ความพึงพอใจแต่ละด้าน(สอดคล้องกับโบนัส)

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (งานด้านรายได้และภาษี)
องค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ – ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ

☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชนหรือเครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

****

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
องค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ – ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ

☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชนหรือเครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

****

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
องค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ – ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ

☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชนหรือเครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

****

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)
องค์การบริหารส่วนตำบลบาราโหม อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ – ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ

☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชนหรือเครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

****

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้