

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้าราชการ
เทศบาลตำบลสุคีริน อำเภอสู่คีริน จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
● ชาย	๕	๔๕.๔๖
● หญิง	๖	๕๔.๕๔
รวม	๑๑	๑๐๐
๒. อายุ		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๕	๔๕.๔๖
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๕	๔๕.๔๖
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๙.๐๙
รวม	๑๑	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
● ประถมศึกษา	-	-
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔	๓๖.๓๖
● ปริญญาตรี	๗	๖๓.๖๔
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๑	๑๐๐
๔. อาชีพ		
● เกษตรกร	๕	๔๕.๔๖
● รับจ้าง	๒	๑๘.๑๘
● ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	๑๘.๑๘
● ข้าราชการ	๒	๑๘.๑๘
● อื่นๆ	-	-
รวม	๑๑	๑๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๔ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๔ ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๖

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๓	มากที่สุด	๗๒.๗๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓๖	มาก	๖๓.๖๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๘๒	มากที่สุด	๘๑.๘๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๘๒	มากที่สุด	๘๑.๘๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๗๓	มากที่สุด	๗๒.๗๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๓๖	มาก	๖๓.๖๔
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๓๖	มาก	๖๓.๖๔
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓.๐๐	ปานกลาง	๑๐๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๘๒	มากที่สุด	๘๑.๘๒
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๔	มากที่สุด	๖๓.๖๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๐๐	มาก	๑๐๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๐๐	มาก	๑๐๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๓๖	ปานกลาง	๖๓.๖๔
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๐๐	มาก	๑๐๐.๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔.๐๐	มาก	๑๐๐.๐๐
ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๒๗	มาก	๘๐.๖๑

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการจัดลำดับการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ รองลงมาคือการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมาเป็นจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลสุคีริน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๑

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานมีน้อย
