



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบาละ
อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา

รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบาสะ อำเภอตากบ จังหวัดยะลา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาสะ อำเภอตากบ จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบาสะ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลบาสะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๒- ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
สถานภาพ

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๓	(๓๘.๖๕)
หญิง	๑๐๐	(๖๑.๓๕)
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๒๐	(๑๒.๒๖)
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๐๗	(๖๕.๖๕)
๓๖ - ๖๐ ปี	๒๔	(๑๔.๗๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๗.๓๖)
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๒๐	(๑๒.๒๖)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖๖	(๔๐.๔๙)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๕๙	(๓๖.๑๙)
ปริญญาตรี	๑๖	(๙.๘๑)
ปริญญาโท	๒	(๑.๒๒)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗๑	(๔๓.๕๕)
รับจ้าง	๖๓	(๓๘.๖๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	(๕.๕๒)
รับราชการ	๑๕	(๙.๒๐)
ข้าราชการบำนาญ	๕	(๔.๙๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕๓	๑๐	-	-	-	๙๓.๘๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอา ใจใส่	๑๕๑	๑๒	-	-	-	๙๒.๖๓
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ	๑๕๘	๕	-	-	-	๙๖.๙๓
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและ เหมาะสม	๑๕๔	๙	-	-	-	๙๔.๔๗
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕๐	๑๓	-	-	-	๙๒.๐๒
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มี ความชัดเจน	๑๕๘	๕	-	-	-	๙๖.๙๓
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๑๕๓	๑๐	-	-	-	๙๓.๘๖
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำฯลฯ	๑๖๐	๓	-	-	-	๙๘.๑๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะละ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๕-๓๖ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะละ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามใน ระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๑๕๐.๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ และในระดับดี เฉลี่ย ๑๕.๕๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ มีผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวน มากที่สุด ๑๖๐ คน เนื่องจากการจัดอำนวยความสะดวกและมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบ แบบสอบถาม อยู่ในระดับดีมาก ในจำนวน ๑๖๐ ร่องลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ มีผู้ตอบแบบสอบถาม และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับ ดีมากใน จำนวน ๑๕๘ คน

และ ๑๕๔ คน เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน คือจำนวน ๑๕๓ คน และ ๑๕๑ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ตามลำดับ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ประเด็นการมีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลายมีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๕๐ คน ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๓.๘๖ ระดับดี ร้อยละ ๖.๑๓
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๒.๖๓ ระดับดี ร้อยละ ๗.๓๖
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๙๖.๙๓ ระดับดี ร้อยละ ๓.๐๖
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ร้อยละ ๙๔.๔๗ ระดับดี ร้อยละ ๕.๕๒
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๙๒.๐๒ ระดับดีร้อยละ ๗.๙๗
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๖.๙๓ ระดับดี ร้อยละ ๓.๐๖
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๙๓.๘๖ ระดับดี ร้อยละ ๖.๑๓
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ร้อยละ ๙๘.๑๕ ระดับดี ร้อยละ ๑.๘๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบะละ โดย ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๗.๑ ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารระหว่างรอรับบริการ

๗.๒ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่อง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางจิระวรรณ ดาวกระจาย)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

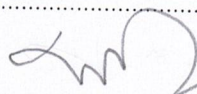


นายอิสมาน มณีหิยา

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบล.....



นายพล หนูทอง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล