



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แฉ่งเกี่ยวกับ
แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชน
เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส
องค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้ จึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่

กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายมะแอ ดาโอะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้

ที่ ปน ๗๒๙๐๑ / ๑๕๐๓

วันที่ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้ ที่มีการจัดการบริการประชาชนเข้ามาให้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้ จำนวน ๕๐ ราย ดังรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญลักษณ์ มโนกิตติพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้

(นายสวัสดิ์ จันทร์พูล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้

(นายมะแอ ดาโอะ)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาโตะ อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาโตะ อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาโตะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาโตะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	๔๐
หญิง	๓๐	๖๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๕	๓๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๔๐
รวม	๕๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๘	๓๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๓๐
ปริญญาตรี	๑๕	๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๐	๔๐
ผู้ประกอบการ	๕	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๓	๔๖
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๔
อื่นๆ.....	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑.	ด้านเวลา					
๑.๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๕/๗๐	๑๓/๒๖	๒/๔	๐	๐
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐/๘๐	๑๐/๒๐	๐	๐	๐
๒.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๐/๘๐	๑๐/๒๐	๐	๐	๐
๒.๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕/๗๐	๑๕/๓๐	๐	๐	๐
๒.๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๐/๘๐	๑๐/๒๐	๐	๐	๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑	ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ	๔๐/๘๐	๑๐/๒๐	๐	๐	๐
๓.๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๐/๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๕/๙๐	๕/๑๐	๐	๐	๐
๓.๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๕/๙๐	๕/๑๐	๐	๐	๐
๓.๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐/๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๕/๙๐	๓/๖	๒/๔	๐	๐
๔.๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕/๗๐	๑๒/๒๔	๓/๖	๐	๐
๔.๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐/๔๐	๒๐/๔๐	๑๐/๒๐	๐	๐
๔.๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๐/๔๐	๓๐/๖๐	๐	๐	๐
๕.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔๕/๙๐	๓/๖	๒/๔	๐	๐

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	=	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๕๗
๔	=	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๘๕
๓	=	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๑
๒	=	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
๑	=	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาใต้ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดาโต๊ะ อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
○ ชาย	๒๐	๔๐	
○ หญิง	๓๐	๖๐	
๒. อายุ			
○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐	
○ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๓๐	
○ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๒๐	
○ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๔๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
○ ประถมศึกษา	๓๐	๖๐	
○ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๓๐	
○ ปริญญาตรี	๕	๑๐	
○ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
○ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๕๐	
○ ผู้ประกอบการ	๐	๐	
○ ประชาชนผู้รับบริการ	๒๓	๔๖	
○ องค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน .	๒	๔	
○ อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐	๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๕	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ประเด็น	ความพึงใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้บริการก่อน	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๕	๙๐	๕	๑๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๕	๙๐	๕	๑๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๕	๙๐	๓	๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๗๐	๑๒	๒๔	๓	๖	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๔๐	๒๐	๔๐	๑๐	๒๐	๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๐	๔๐	๓๐	๖๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด										
	๔๕	๙๐	๓	๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐