



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี
อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบะฮี ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๖๐
หญิง	๒๐	๔๐
รวม	๕๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	๓๐
รวม	๕๐	-
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๕	๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรี	๙	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	-
๔. อาชีพ	๑๘	๓๖
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓	๖
ผู้ประกอบการ	๒๖	๕๒
ประชาชนผู้รับบริการ	๑	๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน		
อื่น ๆ	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%	ไม่มี	ไม่มี
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๕%	ไม่มี	ไม่มี
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๕/๗๐%	๘/ ๑๖%	๗/๑๔%	ไม่มี	ไม่มี
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๖/๗๒%	๘/๑๘%	๖/๑๐%	ไม่มี	ไม่มี
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๙/๗๘%	๑๑/ ๒๒%	๑๐/๒๐%	ไม่มี	ไม่มี
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%	ไม่มี	ไม่มี

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๒.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๗	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%	ไม่มี	ไม่มี
๘	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%	ไม่มี	ไม่มี
๙	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%	ไม่มี	ไม่มี
๑๐	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%	ไม่มี	ไม่มี
๑๑	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%	ไม่มี	ไม่มี
๑๒	.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/ ๗๐%	๙/๑๘%	ไม่มี	ไม่มี
๑๓	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%	ไม่มี	ไม่มี

	ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๑๔	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%	ไม่มี	ไม่มี
	๓.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑๕	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%	ไม่มี	ไม่มี
๑๖	๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%	ไม่มี	ไม่มี
๑๗	๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%	ไม่มี	ไม่มี

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๕
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ -
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓. ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น