**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลปุโละปุโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี**

**ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖1**

**(มกราคม – มีนาคม ๒๕๖1)**

...................................................................

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปุโละปุโย

อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖1

(มกราคม – มีนาคม ๒๕๖1) มีผลการประเมินดังนี้

**1.กลุ่มประชากรตัวอย่าง**

ประชาชนและผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔6 คน

**๒. ระยะเวลาการดำเนินการ**

ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕61 (มกราคม – มีนาคม ๒๕61)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลปุโละปุโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปุโละปุโย ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕61 (มกราคม – มีนาคม ๒๕61) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไป

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ๑.เพศ  - ชาย  - หญิง  **รวม** | 30  16  46 | 65.22  37.49  100.00 |
| ๒. อายุ  - ต่ำกว่า ๒๐ ปี  - ๒๑ – ๔๐ ปี  - ๔๑ – ๖๐ ปี  - ๖๐ ปี ขึ้นไป  **รวม** | 5  23  18  -  46 | 10.87  50.00  39.13  100.00 |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  - ประถมศึกษา  - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  - ปริญญาตรี  - สูงกว่าปริญญาตรี  **รวม**  **ข้อมูลทั่วไป** | 12  33  1  46  **จำนวน** | 26.09  71.74  2.18  100.00  **ร้อยละ** |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ  - เกษตรกร/องค์กรการเกษตร  - ผู้ประกอบการ  - ประชาชนผู้รับบริการ  - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  - อื่นๆ โปรดระบุ....................................  **รวม** | 22  -  24  46 | 47.83  -  52.18  100.00 |

**ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
| พอใจมาก | พอใจ | พอใจน้อย | ควรปรับปรุง |
| **๑.ด้านเวลา**  ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 33  71.74 | 10  21.74 | 3  6.53 |  |
| **๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 34  73.92 | 11  23.92 | 2  4.35 |  |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 37  80.44 | 9  19.57 |  |  |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง  ได้รับบริการก่อน | 40  86.96 | 4  8.70 | 2  4.35 |  |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 40  86.96 | 4  8.70 | 2  4.35 |  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 40  86.96 | 6  13.05 |  |  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | 34  73.92 | 11  23.92 | 1  2.18 |  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ | 39  84.79 | 7  15.22 |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายละเอียดการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | |
| **พอใจมาก** | **พอใจ** | **พอใจน้อย** | **ควรปรับปรุง** |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 38  82.61 | 8  17.40 |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 38  82.61 | 4  8.70 | 4  8.70 |  |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 35  76.09 | 11  23.92 |  |  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 36  78.26 | 10  21.71 |  |  |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 33  71.74 | 9  19.57 | 4  8.70 |  |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 39  84.79 | 7  15.22 |  |  |

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับดังนี้

ลำดับแรก คือ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ข้อ 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 86.96 , **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 86.96และ3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพคิดเป็นร้อยละ 86.96

ลำดับที่สอง คือ **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 84.79 และ  **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ข้อ ๕ ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใดคิดเป็นร้อยละ 84.79

ลำดับที่สาม คือ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 82.61 และ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ** 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ82.61

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปุโละปุโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.13 %

**ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ**

ให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงมากกว่านี้