

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี
ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๑)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย
อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๑)มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนและผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๔๓ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การ ใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย
ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๑)มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
- ชาย	๒๔	๕๕.๘๒
- หญิง	๑๙	๔๔.๑๘
รวม	๔๓	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๑ – ๔๐ ปี	๒๒	๕๑.๑๗
- ๔๑ – ๖๐ ปี	๒๐	๔๖.๕๒
- ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๒.๓๓
รวม	๔๓	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา	๑๕	๓๔.๘๘
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๖๕.๑๒
- ปริญญาตรี	-	-
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๔๓	๑๐๐.๐๐

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
- เกษตรกร/องค์กรการเกษตร	๒๐	๔๖.๕๒
- ผู้ประกอบการ	-	-
- ประชาชนผู้รับบริการ	๒๓	๕๓.๔๙
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	
- อื่นๆ โปรดระบุ.....		
รวม	๔๓	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเวลา				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๓๔ ๗๙.๐๗	๖ ๑๓.๙๖		
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๓๒ ๗๔.๔๒	๑๑ ๒๕.๕๙		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๑ ๗๒.๑๐	๑๒ ๒๗.๙๑		
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	๔๐ ๙๓.๐๓	๓ ๖.๙๘		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	๓๓ ๗๖.๗๕	๑๐ ๒๓.๒๖		
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	๔๐ ๙๓.๐๓	๓ ๖.๙๘		
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นต้น	๓๒ ๗๔.๔๒	๑๑ ๒๕.๕๙		
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบ แทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๓๙ ๙๐.๗๐	๔ ๙.๓๑		

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒ ๙๗.๖๘	๑ ๒.๓๓		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒ ๗๔.๔๒	๙ ๒๐.๙๓	๒ ๔.๖๖	
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๓ ๗๖.๗๕	๖ ๑๓.๙๖	๔ ๙.๓๑	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๒ ๗๔.๔๒	๑๑ ๒๕.๕๙		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕ ๘๑.๔๐	๕ ๑๑.๖๓	๓ ๖.๙๘	
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๕ ๘๑.๔๐	๘ ๑๘.๖๑		

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับดังนี้

ลำดับแรก คือ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**ข้อ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๘

ลำดับที่สอง คือ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**ข้อ ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน,๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๓

ลำดับที่สาม คือ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐%

ตอนที่ ๓ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ
ไม่มี