

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี
ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๑)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย
อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๑)มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนและผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(กรกฎาคม – กันยายน๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย
อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย
ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(กรกฎาคม – กันยายน๒๕๖๑)มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
- ชาย	๓๒	๖๔.๐๐
- หญิง	๑๘	๓๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๘.๐๐
- ๒๑ – ๔๐ ปี	๓๑	๖๒.๐๐
- ๔๑ – ๖๐ ปี	๑๓	๒๖.๐๐
- ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๔.๐๐
รวม	๔๓	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา	๑๕	๓๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๒	๖๔.๐๐
- ปริญญาตรี	๓	๖.๐๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
- เกษตรกร/องค์กรการเกษตร	๑๓	๒๖.๐๐
- ผู้ประกอบการ	๒	๔.๐๐
- ประชาชนผู้รับบริการ	๓๕	๗๐.๐๐
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
- อื่นๆ โปรดระบุ.....	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเวลา				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๓๘ ๗๖.๐๐	๙ ๑๘.๐๐	๓ ๖.๐๐	
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๓๕ ๗๐.๐๐	๑๕ ๓๐.๐๐		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๗ ๗๔.๐๐	๑๒ ๒๔.๐๐	๑ ๒.๐๐	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	๔๒ ๘๔.๐๐	๕ ๑๐.๐๐	๕ ๑๐.๐๐	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	๔๐ ๘๐.๐๐	๗ ๑๔.๐๐	๓ ๖.๐๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	๔๕ ๙๐.๐๐	๕ ๑๐.๐๐		
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นต้น	๔๒ ๘๔.๐๐	๘ ๑๖.๐๐		
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบ แทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๔๕ ๙๐.๐๐	๕ ๑๐.๐๐		

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗ ๙๔.๐๐	๓ ๖.๐๐		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๖ ๗๒.๐๐	๑๒ ๒๔.๐๐	๒ ๔.๐๐	
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๙ ๗๘.๐๐	๖ ๑๒.๐๐	๕ ๑๐.๐๐	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๖ ๗๒.๐๐	๔ ๘.๐๐	๑๐ ๒๐.๐๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙ ๗๘.๐๐	๖ ๑๒.๐๐	๕ ๑๐.๐๐	
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔๒ ๘๔.๐๐	๘ ๑๖.๐๐		

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับดังนี้

ลำดับแรก คือ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**ข้อ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

ลำดับที่สอง คือ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**ข้อ ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ,และข้อ ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

ลำดับที่สาม คือ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ข้อ ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน,ข้อ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น และข้อ ๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๓%

ตอนที่ ๓ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน และแจ้งประกาศล่วงหน้า

