

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี
ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย
อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐)มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนและผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๔๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การ ใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย
ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
- ชาย	๑๘	๔๕.๐๐
- หญิง	๒๒	๕๕.๐๐
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๒.๕๐
- ๒๑ – ๔๐ ปี	๒๐	๕๐.๐๐
- ๔๑ – ๖๐ ปี	๑๕	๓๗.๕๐
- ๖๐ ปี ขึ้นไป	-	
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา	๑๒	๓๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๖	๖๕.๐๐
- ปริญญาตรี	๒	๕.๐๐
- สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
- เกษตรกร/องค์กรการเกษตร	๑๓	๓๒.๕๐
- ผู้ประกอบการ	๒	๕.๐๐
- ประชาชนผู้รับบริการ	๒๕	๖๒.๕๐
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	
- อื่นๆ โปรดระบุ.....	-	
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเวลา				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๓๘ ๙๕.๐๐	๒ ๕.๐๐		
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๓๕ ๘๗.๕๐	๓ ๗.๕๐	๒ ๕.๐๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๗ ๙๒.๕๐	๓ ๗.๕๐		
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	๓๘ ๙๕.๐๐	๒ ๕.๐๐		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	๓๓ ๘๒.๕๐	๔ ๑๐.๐๐	๓ ๗.๕๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	๓๖ ๙๐.๐๐	๔ ๑๐.๐๐		
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นต้น	๓๒ ๘๐.๐๐	๕ ๑๒.๕๐	๓ ๗.๕๐	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบ แทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๔๐ ๑๐๐.๐๐			

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๘ ๙๕.๐๐	๒ ๕.๐๐		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๔ ๘๕.๐๐	๔ ๑๐.๐๐	๒ ๕.๐๐	
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๖ ๙๐.๐๐	๒ ๕.๐๐	๒ ๕.๐๐	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๒ ๘๐.๐๐	๒ ๕.๐๐	๖ ๑๕.๐๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓ ๘๒.๕๐	๔ ๑๐.๐๐	๓ ๗.๕๐	
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๔ ๘๕.๐๐	๖ ๑๕.๐๐		

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับดังนี้

ลำดับแรก คือ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ข้อ ๓.๔ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ลำดับที่สอง คือ **ด้านเวลา** ข้อ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ,**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ข้อ ๒.๓การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

ลำดับที่สาม คือ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ข้อ ๒.๒การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๘ %

ตอนที่ ๓ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

จัดให้มีสัญญาณอินเตอร์เน็ตให้ทั่วทั้งอาคารสำนักงาน