

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี
ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(มกราคม- มีนาคม ๒๕๖๑)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย
อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(มกราคม- มีนาคม ๒๕๖๑)มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนและผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๔๖ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๒ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(มกราคม- มีนาคม ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย
ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(มกราคม- มีนาคม ๒๕๖๑)มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
- ชาย	๓๐	๖๕.๒๒
- หญิง	๑๖	๓๔.๗๘
รวม	๔๖	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐.๘๗
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๓	๕๐.๐๐
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๓๙.๑๓
- ๖๐ ปี ขึ้นไป	-	
รวม	๔๖	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา	๑๒	๒๖.๐๘
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๓	๗๑.๗๔
- ปริญญาตรี	๑	๒.๑๘
- สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	๔๖	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
- เกษตรกร/องค์กรการเกษตร	๒๒	๔๗.๘๓
- ผู้ประกอบการ	-	-
- ประชาชนผู้รับบริการ	๒๔	๕๒.๑๘
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน		
- อื่นๆ โปรดระบุ.....		
รวม	๔๖	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเวลา				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๓๓ ๗๑.๗๔	๑๐ ๒๑.๗๔	๓ ๖.๕๓	
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๓๔ ๗๓.๙๒	๑๑ ๒๓.๙๒	๒ ๔.๓๕	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๗ ๘๐.๔๔	๙ ๑๙.๕๗		
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	๔๐ ๘๖.๙๖	๔ ๘.๗๐	๒ ๔.๓๕	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	๔๐ ๘๖.๙๖	๔ ๘.๗๐	๒ ๔.๓๕	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	๔๐ ๘๖.๙๖	๖ ๑๓.๐๕		
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นต้น	๓๔ ๗๓.๙๒	๑๑ ๒๓.๙๒	๑ ๒.๑๘	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบ แทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๙ ๘๔.๗๙	๗ ๑๕.๒๒		

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๘ ^{๘๒.๖๑}	๘ ^{๑๗.๔๐}		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๘ ^{๘๒.๖๑}	๔ ^{๘.๗๐}	๔ ^{๘.๗๐}	
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕ ^{๗๖.๐๙}	๑๑ ^{๒๓.๙๒}		
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๖ ^{๗๘.๒๖}	๑๐ ^{๒๑.๗๑}		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓ ^{๗๑.๗๔}	๙ ^{๑๙.๕๗}	๔ ^{๘.๗๐}	
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๙ ^{๘๔.๗๙}	๗ ^{๑๕.๒๒}		

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับดังนี้

ลำดับแรก คือ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**ข้อ ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ , **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖และ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖

ลำดับที่สอง คือ **๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๙ และ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**ข้อ ๕ ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใดคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๙

ลำดับที่สาม คือ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑ และ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ข้อ ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ๘๒.๖๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๓ %

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ
ให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงมากกว่านี้