รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ
อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกร อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ระบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ (แบบสอบถามออนไลน์) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๘	๕๖
รวม	๕๐	
		-
๒. อายุ	-	
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๐	๔๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๔	๔๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	๘
รวม	๕๐	๑๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖	๑๒
ผู้ประกอบการ	๑	๒
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๒	๔๔
ข้าราชการ	๑๒	๑๒
องค์ชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๒
อื่น ๆ	๘	๑๖
รวม	๕๐	๑๐๐

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ความพึงพอใจด้านเวลา					
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕.๘	๖๐.๕	๒๑.๑	**๒.๖**	
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐.๕	๖๐.๕	๒๘.๙		
	ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๓	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๘.๕	๖๐.๕	๑๐.๙		
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒.๖	๘๔.๒	๑๓.๒		
๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕.๓	๖๐.๕	๓๔.๒		
	ความพึงพอใจบุคลากรที่มาให้บริการ					
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๕.๘	๗๖.๓	๗.๙		
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕.๘	๗๖.๓	๗.๙		
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐.๕	๗๘.๙	๑๐.๕		
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๒.๑	๕๗.๙	-		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๖.๘	๖๐.๕	๒.๗		
	ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓.๒	๗๖.๓	๑๐.๕		
๑๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗.๙	๗๘.๙	๑๓.๒		
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕.๘	๗๑.๑	๑๐.๕	๒.๖	
๑๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๕.๘	๗๑.๑	๑๓.๑		
๑๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๘.๔	๗๑.๑	๑๐.๕		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๗๐

๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ **๐.๑๑**

๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด/มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆให้ทั่วถึง

๗.๒ อยากให้มีโครงการที่เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพให้มากขึ้น