



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด/มาก และจะนำผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนไปใช้ประโยชน์ พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะของประชาชน ให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายชัยนุวัฒน์ เพชรช่วย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไกร
อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไกร
อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ระบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางไกร (ตอบ
แบบสำรวจ) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางไกร ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	๓๘
หญิง	๓๑	๖๒
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๐๖
๒๑ – ๔๐ ปี	๓๓	๖๖
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๑	๒๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๓	๐๖
รวม	๕๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๑	๒๒
ผู้ประกอบการ	๒	๐.๔
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๑	๖๒
ข้าราชการ	๖	๑๒
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ความพึงพอใจด้านเวลา

ที่	ความพึงพอใจ	จำนวนคนที่ให้คะแนน					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑			
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๒๑	๔			๒๒๑	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๑๗	๗			๒๑๙	๔.๓๘	๘๗.๖๐
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		๕๑	๓๘	๑๑	๐	๐	๔๔๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐

๒. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	จำนวนคนที่ให้คะแนน					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑			
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๕	๒๑	๔			๒๒๑	๔.๔๒	๘๘.๔๐
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๖	๑๗	๗			๒๑๙	๔.๓๘	๘๗.๖๐
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๔	๑๙	๗			๒๑๗	๔.๓๔	๘๖.๘๐
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๗๕	๕๗	๑๘	๐	๐	๖๕๗	๔.๓๘	๘๗.๖๐

๓. ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	จำนวนคน					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑			
๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๔	๒๑	๕	-	-	๒๑๙	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕	๒๒	๓	-	-	๒๒๒	๔.๔๔	๘๘.๘๐
๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๔	๒๑	๕	-	-	๒๑๙	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๒๓	๔	-	-	๒๑๙	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๒๖	๓	-	-	๒๑๘	๔.๓๖	๘๗.๒๐
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		๑๑๗	๑๑๓	๒๐	-	-	๑,๐๙๗	๔.๓๙	๘๗.๗๖

๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ความพึงพอใจ	จำนวนคนที่ให้คะแนน					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑			
๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๒๔	๒๒	๔	-	-	๒๒๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๓	๒๔	๓	-	-	๒๒๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๕	๒๐	๕	-	-	๒๒๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๒	๒๕	๓	-	-	๒๑๙	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๒๔	๒๒	๔	-	-	๒๒๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		๑๑๘	๑๑๓	๑๙	-	-	๑,๐๙๙	๔.๔๐	๘๗.๙๒

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

ระดับ ๕ หมายถึง มากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง มาก

ระดับ ๓ หมายถึง ปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง น้อย

ระดับ ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด/มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๒

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆให้ทั่วถึง

๗.๒ อยากให้มีโครงการที่เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพให้มากขึ้น