รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโละจูด อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโละจูด อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโละจูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโละจูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕	๓๑.๒๕
หญิง	๕๕	๖๘.๗๕
รวม	๘๐	
		-
๒. อายุ	-	
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๑๗.๕
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๘	๓๕
๔๑ – ๖๐ ปี	๓๘	๔๗.๕
มากกว่า ๖๐ ปี		
รวม	๘๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๕๐	๖๒.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๒๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/	-	-
เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๗	๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๓๘	๔๗.๕
ค้าขาย	๒๖	๓๒.๕
รับราชการ	๙	๑๑.๒๕
รับจ้าง	๗	๘.๗๕
อื่น ๆ	-	-
รวม	๘๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๑๘/ ๒๒.๕%	๖๐/๗๕%	๒/๒.๕%	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	-	๕๐/๖๒.๕%	๓๐/๓๗.๕%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	-	๗๐/ ๘๗.๕%	๑๐/ ๑๒.๕%	-	-
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	-	๗๘/ ๙๗.๕%	๒/ ๒.๕%	-	
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๕	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	-	๖๕/ ๘๑.๕%	๕/ ๖.๒๕%	๑๐/ ๑๒.๕%	-
๖	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	๔๗/ ๕๘.๗๕%	๒๓/ ๒๘.๗๕%	๑๐/ ๑๒.๕%	-
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๒๗/ ๓๓.๗๕%	๕๑/ ๖๓.๗๕%	๒/๒.๕%	-	-
๘	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๒๕/ ๓๑.๒๕%	๕๕/ ๖๘.๗๕%	-	-	-

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๙	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	-	๕๘/๗๒.๕%	๒๒/ ๒๗.๕%	-	-
๑๐	ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	-	๖๐/๗๕%	๒๐/ ๒๕%	-	-
	ด้านผลจากการให้บริการ					
๑๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๑๒/๑๕%	๖๐/๗๕%	๘/๑๐%		
๑๒	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	-	๖๓/ ๗๘.๗๕%	๗/ ๘.๗๕%	๑๐/ ๑๒.๕%	

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๔
๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๘
๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๓.๖๔
๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒
๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโละจูด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจมากในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๘

๗. ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี