



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านน้ำบ่อ อำเภอปะนาระ จังหวัดปัตตานี

ด้วยสำนักงานปลัด ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการบริการของประชาชนผู้มารับบริการ  
ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านน้ำบ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน

๒. เพศ

ชาย	จำนวน ๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๔
หญิง	จำนวน ๖๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๖

๓. ช่วงอายุ

ต่ำกว่า ๓๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙
๓๐-๖๐ ปี	จำนวน ๔๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๖
๖๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๓๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๕

๔. การรับบริการ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและอินเทอร์เน็ต	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖
ชำระภาษี	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘
การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕
ขอหนังสือรับรองการก่อสร้างบ้าน	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙
เบี้ยยังชีพ	จำนวน ๓๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๖
ลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิเงินอุดหนุน เพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗

๕. ระดับความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>										
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเป็นมิตร	๘๔	๘๔	๑๓	๑๓	๓	๓	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตรงประเด็น	๘๑	๘๑	๑๐	๑๐	๓	๓	-	-	-	-
<b>ด้านการให้บริการ</b>										
๓. การให้บริการเป็นระบบ สะดวก และรวดเร็ว	๗๙	๗๙	๒๐	๒๐	๑	๑	-	-	-	-
๔. การให้ข้อมูลมีความละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๘๙	๘๙	๑๐	๑๐	๑	๑	-	-	-	-
๕. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน หลัง และยุติธรรม	๙๘	๙๘	๘	๘	๒	๒	-	-	-	-
๖. แบบฟอร์มมีความเข้าใจง่ายสะดวกในการกรอกข้อมูล	๗๙	๖๑	๓๔	๓๔	๕	๓	-	-	-	-
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๗. เครื่องมืออุปกรณ์ ทันสมัย เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๗๕	๒๐	๒๐	๕๓	๒	๕	-	-	-	-
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>										
๘. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์	๙๕	๙๕	๔	๔	๑	๑	-	-	-	-
<b>ระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย</b>	<b>๘๕.๐๐</b>	<b>๘๕.๐๐</b>	<b>๑๓.๖๒</b>	<b>๑๓.๖๒</b>	<b>๒.๒๕</b>	<b>๒.๓๗๕</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## ๖. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเป็นมิตร มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตรงประเด็น มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือมาก

### ด้านการให้บริการ

- การให้บริการเป็นระบบ สะดวก และรวดเร็ว มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือระดับมากที่สุด
- การให้ข้อมูลมีความละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือระดับมาก
- การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน หลัง และยุติธรรม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือระดับมาก
- แบบฟอร์มมีความเข้าใจง่ายสะดวกในการกรอกข้อมูล มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือระดับมาก

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- เครื่องมืออุปกรณ์ ทันสมัย เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือระดับมาก

### ด้านผลจากการให้บริการ

- ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือระดับมาก

### ระดับความพึงพอใจโดยรวม

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ๘๕.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ๑๓.๖๒
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ๒.๓๗

จากผลการประเมินผลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมาก สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ ทันสมัย เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น และด้านการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก และรวดเร็ว เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด