



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน โทร. ๐-๗๓๓๓-๐๙๐๑

ที่ ปน ๗๗๐๐๑/๖๗๕ วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ณ จุดให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ตามที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เพื่อเป็นข้อมูลการวางแผนในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยมีประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน และได้ทำแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๔๘ คน สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางเรวดี คำน้อย)

หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....

(นายนิรัตน์ สังข์จีน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายอัครวาท์ ดอเลาะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอกोโคโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอกोโคโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากร

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยมีผู้ที่ให้ข้อมูลด้วยการทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ จำนวน ๑๔๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอกोโคโพธิ์ จังหวัดปัตตานี (โดยให้บริการผ่าน ระบบ ภูเก็ตฟอร์มและ แบบประเมินความพึงพอใจจากเว็บไซต์ อบต.ป่าบอน)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๗	๔๕.๒๗
หญิง	๘๑	๕๔.๗๓
รวม	๑๔๘	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดงานที่ให้บริการ	จำนวนผู้ให้บริการ		
	เรื่องที่ให้บริการ	จำนวนผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑	งานสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กแรกเกิด	๑๑๕	๗๗.๗๐	
๒	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๔.๐๖	
๓	การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน	๒๓	๑๕.๕๔	
๔	การขออนุญาตเกี่ยวกับอาคาร	๒	๑.๓๕	
๕	การยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒	๑.๓๕	

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	หมายเหตุ
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	๙๕	๕๐	๓	๐	
๒	เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๔	๕๔	๖	๐	
	<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>					
๑	ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๐๑	๔๐	๗	๐	
๒	มีระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	๙๖	๔๙	๓	๐	
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๑๒๐	๒๐	๘	๐	
๒	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๑๓	๓๑	๔	๐	
	<u>ข้อเสนอแนะ</u>					
	บริการดีมากครับ					

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านความสุภาพของพนักงานและการแต่งกายมากขึ้น