



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอโคกโพธิ์
จังหวัดปัตตานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอนอำเภอกอกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน
อำเภอกอกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากร

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยมีผู้ที่ให้ข้อมูลด้วยการทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ/สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖๗	๔๕.๒๗
หญิง	๘๑	๕๔.๗๓
รวม	๑๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดงานที่ให้บริการ	จำนวนผู้ให้บริการ		
		จำนวนผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑	งานสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กแรกเกิด	๑๑๕	๗๗.๗๐	
๒	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๔.๐๖	
๓	การชำระป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	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 โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

ผลความประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่างานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุงาน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการส่วนตำบลป่าบอน ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ การติดตามผลบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้ายดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน ด้วยกระบวนการและขั้นตอน

๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน

๒) การวิเคราะห์และการจัดกลุ่มปัญหา

๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ

๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น

๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ

๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ

๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ