บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง สำนักงานปลัด อบต. โทร. 0-7329-9913
ที่ ยล 73501/222 วันที่ 1 ตุลาคม 2561
เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ประจำปีงบประมาณ 2561

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2561 มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง จำนวน 40 คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสิริมาส สกนธวุฒิ)
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.....
.....

(ลงชื่อ)
(นางสาวเรวดี ธรรมมิกะกุล)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.....
.....

(ลงชื่อ)
(นางอัมพร หนูประดิษฐ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง

ความเห็นของนายก อบต.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายมาหะมะรอพี อีแตเบ็ง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง
ประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561)

****

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561) มีผลการประเมิน ดังนี้

1. **กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

เกษตรกร/องค์กรเกษตร ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้รับบริการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชนและอื่น ๆ และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 40 คน

2. **ระยะเวลาการดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561)

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

4. **การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561) มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
3. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ
4. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
5. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
6. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย
7. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
8. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว
9. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน
10. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ
11. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
12. มีการจัดผังการให้บริการ และการให้อาคารไว้อย่างชัดเจน
13. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.23 %

(ลงชื่อ) .....

(นางสาวสิริมาส สกนธวุฒิ)

เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.กาลูปัง ประจำปี 2561

องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา (จำนวน 40 คน)

ประเด็นคำถาม	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คิดเป็นร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	160	142	88.75
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	160	144	90.00
3. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	160	144	90.00
4. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	160	145	90.63
5. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	160	146	91.25
รวม	**800**	**721**	**95.08**
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
6. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	160	145	90.63
7. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน	160	143	89.38
8. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	160	144	90.00
9. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	160	147	91.88
รวม	**640**	**579**	**90.48**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
10. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสานที่ให้บริการ	160	145	90.63
11. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	160	139	86.88
12. มีการจัดผังการให้บริการ และการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	160	139	86.88
13. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	160	141	88.13
รวม	**640**	**564**	**88.13**
รวมทุกด้าน	**2080**	**1864**	**91.23**

6.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **91.23 %**

ลงชื่อ

(นางสาวสิริมาส สกนธวุฒิ)

เจ้าพนักงานธุรการ