

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง สำนักปลัด อบต. โทร. ๐-๗๓๒๙-๙๙๑๓

ที่ ยล ๗๓๕๐๑/๓๖๗ **วันที่** ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ สำหรับประชาชนที่เข้ามารับติดต่อหรือใช้บริการด้านต่างๆณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง จำนวน ๕๐ คน

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

ชาย ๒๑ ราย

หญิง ๒๙ ราย

๒. อายุ

ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ๔ ราย

ช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี ๑๑ ราย

ช่วงอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี ๒๐ ราย

ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ๑๕ ราย

๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๑๘ ราย

ผู้ประกอบการ ๔ ราย

ประชาชนผู้ทั่วไป ๒๘ ราย

องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - ราย

อื่นๆ - ราย

๔ เรื่องที่ขอรับบริการ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๖ ราย

ด้านบริการชุมชนและสังคม ๒๓ ราย

ด้านการเงินและบัญชี ๑๑ ราย

ด้านการศึกษา ๒ ราย

ด้านบริหารทั่วไป ๘ ราย

ด้านอื่นๆ - ราย

ตอนที่ ๒ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๖๒.๐๐	๒๙.๖๐	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔๓.๓๓	๔๕.๘๖	๐.๔๐	-	-
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔๕.๕๐	๓๖.๖๐	๐.๖๐	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๒.๐๐	๓๐.๔๐	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ	**๕๓.๒๐**	**๓๕.๖๑**	**๐.๒๕**		

จากตารางที่ ๑ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ในการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๐ ความพึงพอใจมากร้อยละ ๓๕.๖๑ และความพึงพอใจปานกลางร้อย ๐.๒๕

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเวลา

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๒.๐๐ มีความพึงพอใจมากร้อยละ ๓๘.๐๐

ด้าน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๐	๒๗	๒๓	-	-	-
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐	๓๕	๑๕	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ		**๖๒.๐๐**	**๓๘.๐๐**	-	-	-

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๔๔.๐๐ มีความพึงพอใจมากร้อยละ ๕๕.๓๓ มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๐.๖๖

ด้าน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	๕๐	๑๗	๓๒	๑	-	-
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๐	๒๑	๒๙	-	-	-
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๕๐	๒๘	๒๒	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ		**๔๔.๐๐**	**๕๕.๓๓**	**๐.๖๖**	**-**	**-**

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๑.๕๐ มีความพึงพอใจมากร้อยละ ๔๗.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑.๐๐

ด้าน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๐	๓๑	๑๙	-	-	-
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๕๐	๒๔	๒๕	๑	-	-
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๕๐	๒๙	๒๐	-	-	-
การให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐	๑๙	๓๑	๑	-	-
คิดเป็นร้อยละ		**๕๑.๕๐**	**๔๗.๕๐**	**๑.๐๐**	**-**	

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๐.๖๖ มีความพึงพอใจมากร้อยละ ๓๙.๓๓

ด้าน	จำนวน (คน)	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๐	๒๙	๒๑	-	-	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๐	๓๐	๒๐	-	-	-
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๐	๓๒	๑๘	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ		๖๐.๖๖	๓๙.๓๓		-	-

ส่วนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สิริมาส

(นางสาวสิริมาส สกนธวุฒิ)

เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.....

- เห็นควรนำเสนอโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาววันทิวา โต๊ะตายง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นางอัมพร หนูประดิษฐ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง

ความเห็นของนายก อบต.....ทราบ.....

.....

(ลงชื่อ) .....

(นางอัมพร หนูประดิษฐ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง
เรื่อง รายงานผลการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีผู้มารับบริการในงานต่าง ๆ จำนวน ๕๐ คน จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มารับบริการ บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนดังกล่าว ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว

จึงประกาศผลการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางอัมพร หนูประดิษฐ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง

ผลสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน/ผู้เข้ารับบริการ
ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา



