



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... องค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา โทร. ๐๗๓-๗๐๙๗๕๐

ที่... นธ ๗๘๑๐๑ / วันที่... ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง... รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจหลังจากได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา โดยสำรวจตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ตามแบบประเมิน ฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ทั้งสิ้น ๑๐๐ คน ได้รับคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๓๓ และมีข้อคิดเห็นจากประชาชนผู้มารับบริการ ดังนี้

๑. อยากให้เจ้าหน้าที่บริการให้รวดเร็วขึ้น

๒. อยากให้เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่ง่ายขึ้นและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากขึ้น

ทั้งนี้ ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจ ฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และคะแนนเฉลี่ยในด้านต่าง ๆ ปรากฏตามเอกสารที่แนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....

(นางสาวฟาตีเมาะ หะเดวา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ข้อสั่งการ

ทราบ

อื่น ๆ

ลงชื่อ.....

(นางสาวฟาตีเมาะ ชะรีแลแม)

รองปลัด อบต.รักษาราชการแทน ปลัด อบต.ลู่โบะปือชา

ปฏิบัติหน้าที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ในหัวข้อต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว ทางองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา จึงขอประกาศสรุปรายงานความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ให้ประชาชนรับทราบรายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางสาวพาตีเมาะ ชะรีแลแม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ฯ รักษาราชการแทนปลัด ฯ
ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุปะเป้า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ดังนี้**

๑.เพศ	ชาย ๔๕ คน	หญิง ๕๕ คน	(รวม ๑๐๐ คน)
๒.อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี = ๑๐ คน	๒๐ - ๒๙ ปี = ๑๕ คน	
	๓๐ - ๓๙ ปี = ๒๕ คน	๔๐ ปีขึ้นไป = ๕๐ คน	
๓.การศึกษา	ไม่ได้เรียนหนังสือ = ๓๐ คน	ประถมศึกษา = ๑๐ คน	มัธยมศึกษาตอนต้น = ๑๐ คน
	มัธยมศึกษาตอนปลาย = ๒๐ คน	อนุปริญญา/ ปวส. = ๕ คน	ปริญญาตรี = ๑๐ คน
	สูงกว่าปริญญาตรี = ๕ คน	อื่น ๆ = ๕ คน	
๔.อาชีพหลัก	รับราชการ = ๕ คน	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว = ๑๕ คน	เกษตรกร = ๖๐ คน
	ลูกจ้าง = ๑๐ คน	นักเรียน นักศึกษา = ๕ คน	อื่น ๆ = ๕ คน

๕.เรื่องที่ชอบรับบริการ

๕.๑ การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑๐	คน
๕.๒ การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	๔๐	คน
๕.๓ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐	คน
๕.๔ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๕	คน
๕.๕ การใช้ Internet ตำบล	๕	คน
๕.๖ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๕	คน
๕.๗ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	คน
๕.๘ การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๕	คน
๕.๙ การชำระภาษีต่าง ๆ	๕	คน
๕.๑๐ อื่น ๆ	๕	คน

๖.ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นของให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุปะเป้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๖.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	มากที่สุด ๗๐ คน	มาก ๓๐ คน
๖.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	มากที่สุด ๕๐ คน	มาก ๕๐ คน
๖.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	มากที่สุด ๕๐ คน	มาก ๕๐ คน
๖.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	มากที่สุด ๒๐ คน	มาก ๘๐ คน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๖.๕ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	มากที่สุด ๒๐ คน	มาก ๘๐ คน
๖.๖ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	มากที่สุด ๑๐ คน	มาก ๙๐ คน
๖.๗ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	มากที่สุด ๓๐ คน	มาก ๗๐ คน
๖.๘ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	มากที่สุด ๓๐ คน	มาก ๗๐ คน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๖.๙ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น	มากที่สุด ๖๐ คน	มาก ๔๐ คน
๖.๑๐ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	มากที่สุด ๒๐ คน	มาก ๘๐ คน
๖.๑๑ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก ๆ	มากที่สุด ๓๐ คน	มาก ๗๐ คน
๖.๑๒ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	มากที่สุด ๕๐ คน	มาก ๕๐ คน

๗. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

๗.๑ อยากให้เจ้าหน้าที่บริการให้รวดเร็วขึ้น

๗.๒ อยากให้เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่ง่ายขึ้นและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากขึ้น

๘. สรุปผลความพึงพอใจ ณ จุดบริการของประชาชน ในทุกหัวข้อของการให้บริการ

พึงพอใจมากที่สุด	(๕ คะแนน)	จำนวน ๓๕ คน
พึงพอใจมาก	(๔ คะแนน)	จำนวน ๖๕ คน
ปานกลาง	(๓ คะแนน)	-ไม่มี-
น้อย	(๒ คะแนน)	-ไม่มี-
น้อยที่สุด	(๑ คะแนน)	-ไม่มี-

$$\text{คะแนนเฉลี่ยในทุกหัวข้อการให้บริการ} \quad \frac{(๔๔๐ \times ๕) + (๗๖๐ \times ๔)}{๖๐๐๐} = ๔.๓๖$$

$$\text{หรือคิดเป็นร้อยละ} \quad \frac{๔.๓๖ \times ๑๐๐}{๕} = \underline{\underline{๘๗.๓๓}}$$