



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.กอลำ
(Citizen Feedback)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอาหามะ ปูแทน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ

ที่ ๗๑๓๐๑/๕๓

วันที่ ๒๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.กอลำ
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.กอลำ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ จำนวน ๑๐๐ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดระยะเวลาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าว โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณ ร้อยละ ๙๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนุรีดา มะยา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัด.....

.....

(นายมาหามะมารี ดอเลื้อ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รก.แทนปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา.....

.....

(นายอาหามะ ปูแทน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.กอลำ

(Citizen Feedback)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ ประจำปี ๒๕๖๕ โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลจากการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเองและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.กอลำ(Citizen Feedback)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ ชาย จำนวน ๔๕ คน หญิง จำนวน ๕๕ คน

๑.๒ อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา ๘ คน เกษตร ๔๔ คน

พนักงานจ้าง ๑๕ คน นักการเมือง ๕ คน

ข้าราชการ ๕ คน ค้าขาย ๙ คน

แม่บ้าน ๑๔ คน

๑.๓อายุ

ระหว่าง ๑๕ - ๒๕ ปี ๑๒ คน ระหว่าง ๒๕ - ๓๕ ปี ๒๕ คน

ระหว่าง ๓๕ - ๔๕ ปี ๓๘ คน ๔๕ ปีขึ้นไป ๒๕ คน

๑.๔ ระดับการศึกษา

ป.๔ ๕ คน ป.๖ ๑๙ คน

ม.๓ ๖ คน ม.๖ / ปวช. ๒๙ คน

ปวส./ปวท. ๑๘ คน ปริญญาตรี ๑๙ คน

ปริญญาโท ๔ คน

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ระดับ ๕ = มากที่สุด

ระดับ ๔ = มาก

ระดับ ๓ = ปานกลาง

ระดับ ๒ = น้อย

ระดับ ๑ = น้อยที่สุด

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------|------|---|---|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ | | | | | |
| ๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ | ๙๐ | ๑๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๒ มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ | ๙๗ | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการมีความถูกต้อง | ๙๓ | ๗ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง | ๙๖ | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๕ ระยะเวลาให้บริการความสะดวก รวดเร็ว | ๙๕ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน | ๘๙ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต | ๙๖ | ๓ | ๑ | ๐ | ๐ |
| ๒.๓ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม | ๙๑ | ๙ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | ๙๒ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | ๙๐ | ๙ | ๑ | ๐ | ๐ |
| ๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | ๙๔ | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ |
| รวม | ๑,๐๒๓ | ๗๕ | ๒ | ๐ | ๐ |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละระดับ =จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ x ๑๐๐ จำนวนรวมทั้งสิ้น (๑๐๐ คน x ๑๑ คำถาม = ๑,๑๐๐) | ๙๓.๐๐ | ๖.๘๒ | ๐.๑๘ | ๐ | ๐ |

**สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.กอลำ
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

๑. พิจารณาความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐
ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐

๒. พิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓

๓. พิจารณาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓

**สรุปผลการพิจารณาในภาพรวมต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.กอลำ
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

| ลำดับ | รายการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | รวม |
|-------|---------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------|------------|------------|
| ๑ | กระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ | ๔.๗๑ (๙๔.๒๐) | ๐.๒๙ (๖.๘๐) | ๐ (๐) | ๐ (๐) | ๐ (๐) | ๕ (๑๐๐) |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๖๐ (๙๒.๐๐) | ๐.๓๘ (๗.๖๗) | ๐.๐๒ (๐.๓๓) | ๐ (๐) | ๐ (๐) | ๕ (๑๐๐) |
| ๓ | สิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๖๐ (๙๒.๐๐) | ๐.๓๘ (๗.๖๗) | ๐.๐๒ (๐.๓๓) | ๐ (๐) | ๐ (๐) | ๕ (๑๐๐) |

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณ ร้อยละ ๙๓

สรุปส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ

๑. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว

๒. มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้แจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

๓. เจ้าหน้าที่มีการจัดเรียงลำดับการให้บริการ ก่อน - หลัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วทัน

๖.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีเรียกด่างตอบแทนเกินจริง หากมีการให้บริการนอกเวลาราชการ

๗.สถานที่ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกอลำมีความสะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการประชาชน

๘.เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการต่าง ๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้บริการประชาชน

๙.เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย

๑๐.น้ำดื่มมีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาขอรับบริการ

๑๑.สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

๑.ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบฉบับที่ประชาชนสามารถเข้าใจง่าย

๒.ต้องการให้มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้ให้บริการประชาชนในจุดสำคัญๆ เช่นบ้านผู้ใหญ่บ้าน โรงเรียน วัด เพื่อประชาชนจะได้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ

๓.ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ ลดปริมาณการเรียกเอกสารในการติดต่อประสานงาน เช่น เรียกดูฉบับจริงแทนการเรียกสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ทางราชการออกให้ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.กอลำ
(Citizen Feedback)ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

คำชี้แจงแบบสอบถาม

๑. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกอลำได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง เพื่อให้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๒. โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

สรุปส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ ชาย หญิง
- ๑.๒ อาชีพ
- | | |
|---|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="radio"/> เกษตรกร |
| <input type="radio"/> พนักงานจ้าง | <input type="radio"/> นักการเมือง |
| <input type="radio"/> ข้าราชการ | <input type="radio"/> ค้าขาย |
| <input type="radio"/> แม่บ้าน | |
- ๑.๓ อายุ
- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> ระหว่าง ๑๕ - ๒๕ ปี | <input type="radio"/> ระหว่าง ๒๕ - ๓๕ ปี |
| <input type="radio"/> ระหว่าง ๓๕ - ๔๕ ปี | <input type="radio"/> ๔๕ ปีขึ้นไป |
- ๑.๔ ระดับการศึกษา
- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> ป.๔ | <input type="radio"/> ป.๖ |
| <input type="radio"/> ม.๓ | <input type="radio"/> ม.๖ / ปวช. |
| <input type="radio"/> ปวส./ ปวท. | <input type="radio"/> ปริญญาตรี |
| <input type="radio"/> ปริญญาโท | |

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.กอลำ
(Citizen Feedback)ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ระดับ ๕ = มากที่สุด

- ระดับ ๔ = มาก
ระดับ ๓ = ปานกลาง
ระดับ ๒ = น้อย
ระดับ ๑ = น้อยที่สุด

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ | | | | | |
| ๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๑.๒ มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| ๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการมีความถูกต้อง | | | | | |
| ๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |
| ๑.๕ ระยะเวลาให้บริการความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน | | | | | |
| ๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต | | | | | |
| ๒.๓ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม | | | | | |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | | | | | |
| ๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | | | | | |
| ๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | | | | | |

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกอลำ

.....

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ
 คณะผู้จัดทำ