



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง

ที่ ปน ๗๓๕๐๑/--

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตะบิ้ง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นางสาวสุชานา ตีอราแม)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นางชาลิอมา สาและ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายณัฐวุฒิ อาแวปุเตะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบึง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- 4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
.....ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
|การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบึง อ.สายบุรี จ.ปัตตานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชายจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 2. หญิงจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60
2. อายุ อายุ 10-20 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51 อายุ 21-30 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40
อายุ 31-40 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 อายุ 41-50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3
 2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48
 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17
 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5
 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3
 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ

...34 คน....เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34	...25 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25
...6 คน..รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 6	...13 คน.....ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13
...18 คน..นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18	...4 คน..อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- ...9 คน.. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 9
- ...13 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 13
- ...5 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 5
- ...16 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 16
- ...11คน.. การใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ 11
-4 คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 4
- ...10 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 10
- ...11 คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 11
- ...21 คน..การชำระภาษี ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 21
- อื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดี มาก (คน)	ดี (คน)	ปาน กลาง (คน)	พอใจ (คน)	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	77	23			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	18	82			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	78	20	2		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	18	80	2		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	87	12	1		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	17	83			
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	40	60			
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	79	17		4	

สรุป

1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อภัยด้วยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับคุณภาพ “ดีมาก” มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 77 ระดับคุณภาพ “ดี” มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับคุณภาพ “ดีมาก” มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับคุณภาพ “ดี” มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 82
3. เจ้าหน้าที่ที่คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ระดับคุณภาพ “ดีมาก” มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 78 ระดับคุณภาพ “ดี” มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 คุณภาพ “ปานกลาง” มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2
4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับคุณภาพ “ดีมาก” มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับคุณภาพ “ดี” มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80 คุณภาพ “ปานกลาง” มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับคุณภาพ “ดีมาก” มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 87 ระดับคุณภาพ “ดี” มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 คุณภาพ “ปานกลาง” มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับคุณภาพ “ดีมาก” มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ระดับคุณภาพ “ดี” มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับคุณภาพ “ดีมาก” มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ระดับคุณภาพ “ดี” มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60
8. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ระดับคุณภาพ “ดีมาก” มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79 ระดับคุณภาพ “ดี” มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ระดับคุณภาพ “พอใจ” มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี พบว่าการบริการการจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น สนามที่จอดรถ น้ำดื่ม ในระดับคุณภาพพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี อาจปฏิบัติดังนี้

1. จัดให้มีสถานที่จอดรถที่อำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ
2. การติดตามผลการบริการ(After service) และให้มีการสำรวจข้อมูลย้อนหลัง (feedback)