



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้งสำนักปลัด โทรศัพท/โทรสาร ๐๗๓-๓๓๐๖๓๘.....

ที่ปน ๗๓๕๐๑/- วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔.....

เรื่อง ขอรายงานผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔.....

เรียนหัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๒ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒ เดือน


เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานนโยบายและแผน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง ได้สรุปผลการประเมินตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 

(นางสาวดารินา สาและ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง.....

ลงชื่อ 

(นายณัฐวุฒิ อาแวปุเตะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง ได้สอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล และสรุป เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง ได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง ทราบเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายณัฐวุฒิ อาแวปุเตะ)
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ จุดให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลตะบิ้ง ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๕๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

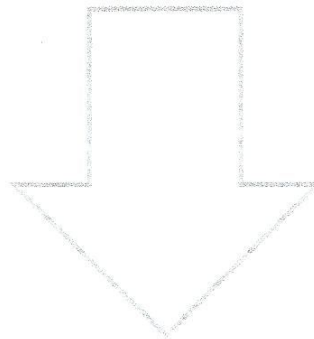
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ คือ ค่าเฉลี่ยร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินตามตาราง ดังต่อไปนี้



ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๕.๒๓
หญิง	๒๙	๕๕.๗๗
รวม	๕๒	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๕.๗๗
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๓๘.๔๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๙	๕๕.๗๗
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๕๒	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๒๗	๕๑.๙๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘	๑๕.๓๘
ปริญญาตรี	๑๗	๓๒.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๒	๑๐๐
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร	๓๑	๕๙.๖๒
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๒๖.๙๒
ประชาชนทั่วไป	๖	๑๑.๕๔
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๙๒
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๒	๑๐๐

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๓.๘๔
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖	๑๑.๕๔
๓. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	-	-
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕	๙.๖๒
๕. การชำระภาษีป้าย	-	-
๖. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
๗. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	-	-
๘. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-	-
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
๑๐. การศึกษา/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	-
๑๑. การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๕	๒๘.๘๕
๑๒. การขอรับความช่วยเหลือ	๒๔	๔๖.๑๕
๑๓. อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

คำชี้แจง 1 = ไม่พอใจ 2 = ไม่ค่อยพอใจ
 3 = เฉย ๆ 4 = ค่อนข้างพอใจ
 5 = พอใจ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๙	๑๐	๓	๐	๐
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๗	๕	๐	๐	๐
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๒	๗	๓	๐	๐
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๒	๔	๓	๓	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๕	๘	๐	๐
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๑	๘	๓	๐	๐
2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๒	๖	๔	๐	๐
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐	๗	๕	๐	๐

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๒	๐	๐	๐	๐
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๗	๕	๐	๐	๐
3.3 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔๐	๘	๔	๐	๐
3.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๖	๕	๑	๐	๐
3.5 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๒	๐	๐	๐	๐
๔. ด้านพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับความตรงตามความต้องการ	๕๐	๒	๐	๐	๐
4.2 ได้รับความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔๘	๔	๐	๐	๐
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔๔	๖	๒	๐	๐

๑) กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง จะมีเพศหญิง มากกว่า เพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๗ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๒ และอาชีพของผู้มารับบริการ ได้แก่ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๒

๒) กลุ่มผู้ขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๒ ราย พบว่า จะมารับบริการในเรื่อง การขอรับความช่วยเหลือ มากที่สุด จำนวน ๒๔ คน รองลงมา การจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๕ คน และการยื่นเองร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๖ คน ตามลำดับ

๓) จากรายละเอียดการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๑๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

๓.๑) ในระดับ พอใจ	เฉลี่ย ๘๕.๔๕ %
๓.๒) ในระดับ ค่อนข้างพอใจ	เฉลี่ย ๙.๘๖ %
๓.๓) ในระดับ เฉย ๆ	เฉลี่ย ๔.๓๓ %
๓.๔) ในระดับ ไม่ค่อยพอใจ	เฉลี่ย ๐.๓๖ %
๓.๕) ในระดับ ไม่พอใจ	เฉลี่ย ๐.๐๐ %

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตะบิ้ง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑

๗. ข้อเสนอแนะ
