



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้งสำนักปลัด โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๓-๓๓๐๖๓๘

ที่ปน ๗๓๕๐๑/- วันที่ ๑๐ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียนหัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๕ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานนโยบายและแผน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง ได้สรุปผลการประเมินตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 

(นางสาวดารีนา સાແຮ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง.....

.....

.....

ลงชื่อ 

(นายณัฐวุฒิ อาแวปุเตะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน ดังนี้

**๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชาชนในเขตตำบลตะบิ้ง ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๖๕ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

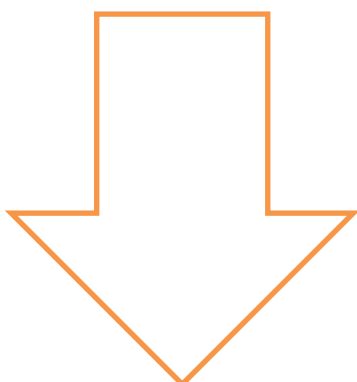
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ คือ ค่าเฉลี่ยร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินตามตาราง ดังต่อไปนี้



ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๙	๔๔.๖
หญิง	๓๖	๕๕.๔
รวม	๖๕	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๘.๔๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๓๘.๔๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๔๓.๐๗
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๖๕	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๑๕	๒๓.๐๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๒	๔๙.๒๓
ปริญญาตรี	๑๘	๒๗.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๖๕	๑๐๐
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร	๑๕	๒๓.๐๗
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๕.๓๘
รับจ้างทั่วไป	๓๐	๔๖.๑๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๑๕.๓๘
อื่น ๆ	-	-
รวม	๖๕	๑๐๐

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๓.๐๘
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๑	๑๖.๙๓
๓. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๗.๖๙
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕	๗.๖๙
๕. การชำระภาษีป้าย	-	-
๖. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒	๓.๐๘
๗. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๕	๓๘.๔๖
๘. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕	๗.๖๙
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
๑๐. การศึกษา/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	-
๑๑. การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๐	๑๕.๓๘
๑๒. การขอรับความช่วยเหลือ	-	-
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
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๐	๓	๒	๐	๐
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๙	๔	๒	๐	๐
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๒	๘	๕	๐	๐
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๐	๑๐	๓	๒	๐
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๓	๗	๓	๒	๐
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๕๕	๕	๕	๐	๐
2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๓	๗	๕	๐	๐
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๕	๑๐	๕	๕	๐

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕	๕	๕	๐	๐
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๕	๑๐	๕	๕	๐
3.3 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๔๘	๕	๗	๕	๐
3.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๕๒	๘	๓	๒	๐
3.5 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๕	๕	๕	๐	๐
<b>๔. ด้านพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๕	๕	๓	๒	๐
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๕๒	๘	๓	๒	๐
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๕	๓	๕	๒	๐

๑) กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง จะมีเพศหญิง มากกว่า เพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๗ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓ และอาชีพของผู้มารับบริการ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕

๒) กลุ่มผู้ขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๕ ราย พบว่า จะมารับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน รองลงมา การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑๑ คน และการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๐ คน ตามลำดับ

๓) จากรายละเอียดการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๑๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

๓.๑) ในระดับ พอใจ	เฉลี่ย ๘๑.๑๕ %
๓.๒) ในระดับ ค่อนข้างพอใจ	เฉลี่ย ๙.๙๐ %
๓.๓) ในระดับ เฉย ๆ	เฉลี่ย ๖.๓๕ %
๓.๔) ในระดับ ไม่ค่อยพอใจ	เฉลี่ย ๒.๖๐ %
๓.๕) ในระดับ ไม่พอใจ	เฉลี่ย ๐.๐๐ %

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ตะบิ้ง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๕

**๗. ข้อเสนอแนะ**

-

\*\*\*\*\*