

๒. ผลการประเมิน

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลตะบิ้ง ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๕๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ คือ ค่าเฉลี่ยร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๔.๒๓
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 อธิบายดี 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

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 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๐	๒	๐	๐	๐
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะบิ้ง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑

๗. ข้อเสนอแนะ

-
