



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

อาศัยอำนาจตามความในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในการปฏิบัติตาม
มาตรา ๙ (๘) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ๆ ของทางราชการให้ประชาชน
รับทราบ และเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. ๒๕๔๖

องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ขอประกาศผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ ปรากฏรายละเอียดตามท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายมุฮัมหมัด หะมะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

รายละเอียดแนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

สรุปผลการประเมิน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านการศึกษา	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๗๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
งานด้านอื่น ๆ	๔.๗๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยงานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่นๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐ งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐ และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐

การพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาเป็น งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผล ให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านอื่นๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาเป็น งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน เช่น งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นต้น มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาเป็น งานด้านอื่นๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (๑) การยิ้มแย้มแจ่มใส (๒) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ (๓) มีการสื่อสารที่ดี และ (๔) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรานักถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

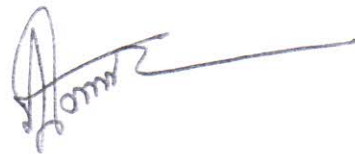
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาเป็น งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการ ใช้งาน นอกจากนี้ ควรมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อนการ ตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

๑. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ
๒. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
๓. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ
๔. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
๕. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างเร็วขึ้น

(ลงชื่อ)



(นายมุขัมเหม็ด หะมะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ