



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

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

องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ขอประกาศผลการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ปรากฏรายละเอียดตามท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายมุฮัมหมัด หะมะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

รายละเอียดแนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ ในภาพรวม

(๑) ความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ แยกตามด้านต่าง ๆ

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๙๑.๘๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐

(๒) ความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ แยกตามงานต่าง ๆ

ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่นๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๐ และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๐

๒. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ แยกตามงานและรายข้อ

(๑) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐

(๒) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐

(๓) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐

(๔) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐

(๕) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านอื่น ๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา งานด้านอื่นๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐

สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘๐ รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาเป็นงานด้านอื่นๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาเป็นงานด้านรายได้ หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๙๑.๘๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาเป็นงานด้านอื่นๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ



(นายมุฮัมหมัด หะมะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

ที่ ยล ๗๑๘๐๑/

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ อบต.ตาเซะ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยทักษิณ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินโครงการ “ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ นั้น

ข้อเท็จจริง

ผู้ว่าจ้าง มหาวิทยาลัยทักษิณ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ได้ดำเนินการวิเคราะห์และ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ ในภาพรวม

(๑) ความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ แยกตามด้านต่าง ๆ

ภาพรวมของประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๙๑.๘๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐

(๒) ความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ แยกตามงานต่าง ๆ

ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๕ หรือ ร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่นๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๐ และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๐

๒. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ แยกตามงานและรายชื่อ

(๑) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ งานด้าน การศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๐ สำหรับผลการ พิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐

(๒) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐

(๓) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐

(๔) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐

(๕) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านอื่น ๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา งานด้านอื่น ๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐

สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘๐ รองลงมาเป็นงานด้านรายได้ หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาเป็นงานด้านอื่นๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาเป็นงานด้านรายได้ หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๙๑.๘๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาเป็นงานด้านอื่นๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีสถานที่ ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

๑. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับหนึ่งและอันดับสองตามลำดับ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในอันดับสามและอันดับสี่ตามลำดับ (ตารางที่ ๒) อย่างไรก็ตามการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้รับบริการมักจะคาดหวังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในงานต่างๆ เป็นอันดับแรก ดังนั้น หากเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ ก็จะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความพึงพอใจที่ดีต่อการให้บริการ ทั้งนี้การบริการจะต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งอาจจะเปิดช่องทางการให้บริการในบางงานให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นรวมทั้งการจัดทำแผนงานโครงการพัฒนาพื้นที่ควรจะดำเนินการโดย ๑) ให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ตั้งแต่จัดทำโครงการ จนกระทั่งติดตามประเมินผลโครงการ และ ๒) ควรเน้นการจัดทำกิจกรรม/โครงการทางเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น

๒. ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย (๑) หลักนิติธรรม (๒) หลักคุณธรรม (๓) หลักความโปร่งใส (๔) หลักความมีส่วนร่วม (๕) หลักความรับผิดชอบ และ (๖) หลักความคุ้มค่า

ดังนั้น หากมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้วยการยึดหลักดังกล่าว และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ก็จะสามารถส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่มากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในเอกสารที่แนบมาทำนนี้

(นางสาวกอดีเยาะ แวหะหมัด)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ตาเซะ

(นายนิมาร์ เบญนิมะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

(นางวิไล จันทรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

(นายมุฮัมหมัด หะมะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ