



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

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

องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ขอประกาศผลการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๕๙ เพื่อให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ปรากฏรายละเอียดตามท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายมุฮัมหมัด หะมะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

รายละเอียดแนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ ในภาพรวม

(๑) ความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ แยกตามด้านต่าง ๆ

ภาพรวมของประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๒๐ โดยประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๒๐ และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ ตามลำดับ โดยแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

(๒) ความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ แยกตามงานต่าง ๆ

ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๒๐ โดยงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และงานด้านอื่น ๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๐ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐ และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๘.๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตาเซะ แยกตามงานและรายข้อ

(๑) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๘.๐๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ หรือร้อยละ ๘๗.๒๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๐

(๒) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ งานเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ หรือร้อยละ ๘๗.๒๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๐

(๓) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของ อบต.ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐

(๔) ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.

ตาเซะ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๐

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

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ งานด้านอื่น ๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๐๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๐

ข้อเสนอแนะ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๒๐ หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านอื่น ๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาเป็นงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมาเป็นงานด้านการ รายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย แต่ละ ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วให้กับผู้มาใช้บริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาเป็นงานด้านอื่น ๆ (บริการ ข้อมูลข่าวสาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๐ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีจิตบริการ ที่ดี มี ความรู้ มีความสามารถ เข้าใจหลักของการให้บริการเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ แต่งกายเหมาะสม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควร พัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี มาก ที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม และงานด้านอื่น ๆ (บริการข้อมูลข่าวสาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ จะเห็น ได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ มีสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ที่พร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ มีการดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเป็นอย่างดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น



(นายมุฮัมหมัด หะมะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ