



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ (โทร) ๐๗๓ - ๕๓๐๗๑๑

ที่ นธ. ๗๘๐๐๑/ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดจ้าง มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลจากผู้ให้บริการงานกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านอื่นๆ (ขยะ) จำนวน ๒๐๐ คน นั้น

โดยในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ งานกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ และงานด้านอื่นๆ (ขยะ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสารมีความถูกต้อง และมีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจลำดับ การเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็วเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น แอปพลิเคชันด้านความปลอดภัย (แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย) แอปพลิเคชันด้านสาธารณสุข (เพื่อให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน) เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว รวมทั้งจะได้ลดจำนวนผู้เข้ามาติดต่อรับบริการที่สำนักงานฯ โดยตรง ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ปลอดภัยจากการติดเชื้อ COVID ๑๙ อย่างไรก็ตาม การให้บริการในช่องทางเดิม ก็จะต้องให้บริการควบคู่กันไป เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้อง มีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (๑) การยิ้มแย้มแจ่มใส (๒) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (๓) มีการสื่อสารที่ดีและ (๔) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีความถูกต้อง อย่างไรก็ตาม นอกจากการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาเป็นงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ มีสถานที่ที่ สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน การตกแต่งภายในและภูมิ ทัศน์ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และที่นั่งรอรับ บริการ ไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

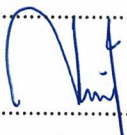
อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ ในงานบริการต่างๆ โดยการลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิด ความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนี้ พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึง ควรออกแบบพื้นที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมาก ยิ่งขึ้น

จึงขอรายงานผลให้นายกองการบริหารส่วนตำบลอุบะบายะทราบ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน
(นายประสาพร ปานชาตรี)
นิติกร

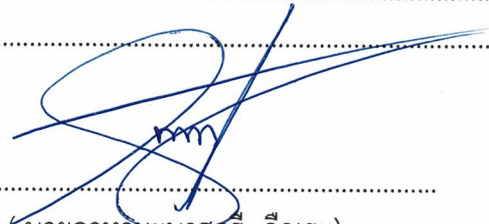
ความเห็นหัวหน้าส่วน.....

(ลงชื่อ)..........
(นายนิเม สาคอ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ..........

(ลงชื่อ)..........
(นางอาอีเสาะ มือเสาะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ.....

(ลงชื่อ)..........
(นายอาหามะบาสอรี ดือระ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโอบะบายะ
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโอบะบายะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโอบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดจ้าง มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโอบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลจากผู้ให้บริการงานกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านอื่นๆ (ขยะ) จำนวน ๒๐๐ คน นั้น

โดยในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ งานกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ และงานด้านอื่นๆ (ขยะ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ ตามลำดับ รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายอาหามะบาสอริ ดือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโอบะบายะ