



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด.....องค์การบริหารส่วนตำบลอุบลโนบายะ (โทร) ๐๗๓ - ๕๓๐๗๑๑.....

ที่ นธ ๗๘๐๑๑/.....วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง.....รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบลโนบายะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบลโนบายะ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลอุบลโนบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดจ้าง มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบลโนบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลจากผู้ให้บริการงานกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านอื่นๆ (ขยะ) จำนวน ๒๐๐ คน นั้น

โดยในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ หรือร้อยละ ๙๗.๘๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ หรือร้อยละ ๙๗.๔๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ งานด้านอื่นๆ (ขยะ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐ ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ หรือร้อยละ ๙๗.๘๐ หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธากการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๗ หรือร้อยละ ๙๙.๔๐ รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ หรือร้อยละ ๙๘.๐๐ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอุบลโนบายะ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปีเพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟน เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจสอบลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาเป็นงานด้านอื่นๆ (ขยะ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวกประหยัด และรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว อีกทั้งการให้บริการในช่องทางเดิมก็ต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐ หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ หรือร้อยละ ๙๘.๘๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ หรือร้อยละ ๙๗.๔๐ หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาเป็นงานด้านอื่นๆ (ขยะ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ หรือร้อยละ ๙๗.๘๐ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานบริการต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำไมให้เกิดความแออัดใน

สำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

จึงขอรายงานผลให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะทราบ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(ลงชื่อ) ผู้รายงาน

(นายประสาทร ปานชาตรี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....
.....



(ลงชื่อ)

(นายนิม สาคอ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ.....
.....

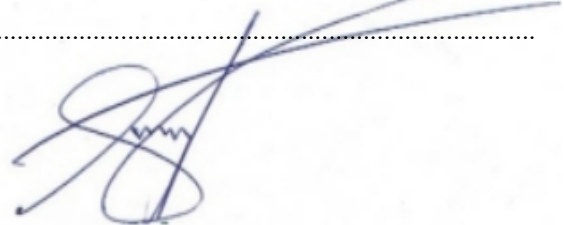


(ลงชื่อ)

(นางอาอีเสาะ มือเสาะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ.....
.....



(ลงชื่อ)

(นายอาหามะบาสอริ ดือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดจ้าง มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านอื่นๆ (ขยะ) จำนวน ๒๐๐ คน นั้น

โดยในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ หรือร้อยละ ๙๗.๘๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ หรือร้อยละ ๙๗.๔๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ งานด้านอื่นๆ (ขยะ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐ ตามลำดับ รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอาหามะบาสอรี ดือระ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มผาง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	๔.๘๙	๙๗.๘๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	มากที่สุด	๔.๗๖	๙๕.๒๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	๔.๘๗	๙๗.๔๐
รวม	มากที่สุด	๔.๘๔	๙๖.๗๕

หมายเหตุ

- | | | | | | |
|------------------------------|---------|------------------|---|--------|---------------|
| - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ | ๕ | ร้อยละ | ๘๕.๐๐ ขึ้นไป |
| - ระดับความพึงพอใจมาก | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ | ๔ | ร้อยละ | ๗๐.๐๐ – ๘๔.๙๙ |
| - ระดับความพึงพอใจปานกลาง | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ | ๓ | ร้อยละ | ๖๐.๐๐ – ๖๙.๙๙ |
| - ระดับความพึงพอใจน้อย | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ | ๒ | ร้อยละ | ๕๐.๐๑ – ๕๙.๙๙ |
| - ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ | ๑ | ร้อยละ | ต่ำกว่า ๕๐.๐๐ |

(นายอาหะมาซอรี ดือระ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มผาง