

บทนำ

1. ประวัติความเป็นมา

ตำบลบันนังสตาเป็นตำบลเก่าแก่ตั้งมาตั้งแต่ปี 2450 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 94 ปี ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษามาลายู นับถือศาสนาอิสลาม ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอบันนังสตา ประกอบไปด้วย 11 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านป่าหว้งนอก บ้านป่าหว้งใน บ้านกูแด บ้านเงาะกาโป บ้านบันนังกูแวก บ้านกาโสด บ้านปือชู บ้านปือราเป๊ะ บ้านวังหิน บ้านเงาะบันตัง บ้านบาโงยแจเกาะ

2. สภาพทั่วไปของตำบลบันนังสตา

2.1 ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา จัดตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 3 บ้านเงาะกาโป ตำบลบันนังสตา อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอบันนังสตา ประมาณ 1 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดยะลา ประมาณ 40 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 410 มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอต่างๆ ดังนี้ คือ

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอกรงปินังและอำเภอยะหา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตตำบลบาเงาะและตำบลเขื่อนบางลาง

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลเขื่อนบางลาง และเขตอำเภอธารโต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตตำบลถ้ำทะลุ

2.2 เนื้อที่

คิดเป็นตารางกิโลเมตรได้ 178.50 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 111,562.50 ไร่ (606,806 ไร่)

2.3 ภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา มีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นภูเขาสูง ทางทิศเหนือ ทิศใต้ ทิศตะวันตก ส่วนพื้นที่ตอนกลางและด้านทิศตะวันออกเป็นที่ราบริมฝั่งแม่น้ำเหมาะแก่การปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น มีแหล่งน้ำที่สำคัญได้แก่ แม่น้ำปัตตานี คลองธารโต คลองน้ำใส คลองลิเระ บึงกะตัง บึงละหารแย บึงตือระ และบึงปือยา

2.4 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตาแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 11 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว้งใน

หมู่ที่ 2 บ้านบันนังสตา (บางส่วน)

หมู่ที่ 3 บ้านเงาะกาโป

หมู่ที่ 4 บ้านบันนังกูแวง

หมู่ที่ 5 บ้านกาโสด

หมู่ที่ 6 บ้านปือชู

หมู่ที่ 7 บ้านปือราเปะ

หมู่ที่ 8 บ้านตือละ

หมู่ที่ 9 บ้านเจาะบันตัง

หมู่ที่ 10 บ้านบาโงยแจเกาะ

หมู่ที่ 11 บ้านป่าหวังนอก

- เป็นหมู่บ้านที่อยู่ในเขตตำบลทั้งหมดบ้าน จำนวน 10 หมู่ คือ หมู่ที่ 1, 3 – 11

- เป็นหมู่บ้านที่อยู่ในเขตตำบลบางส่วน จำนวน 1 หมู่ คือ หมู่ที่ 2

- ท้องถิ่นอื่นในตำบล มีจำนวน 1 แห่ง คือ เทศบาลตำบลบันนังสตา

2.5 ประชากร

ประชากรในเขตตำบลบันนังสตา มีจำนวนทั้งสิ้น 17,501 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่นจังหวัดยะลา สืบค้นข้อมูล เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2563)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563

ขอบเขตการประเมิน

ขอบเขตประเมินแบ่งตามเรื่องขอรับบริการและกิจกรรม มีทั้งหมด 18 ด้าน ดังนี้

- 1) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- 2) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
- 3) การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- 4) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 5) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- 6) การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีน้ำมัน
- 7) การชำระภาษีป้าย
- 8) การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- 9) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 10) การช่วยเหลือสาธารณภัย งานป้องกันและบรรเทาฯ
- 11) งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 12) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 13) การใช้บริการโครงการ “พัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”
- 14) การใช้บริการโครงการ “การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุตำบลบันนังสตา”
- 15) การใช้บริการโครงการ “การคัดแยกขยะชุมชน”
- 16) การใช้บริการโครงการ “รณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคหน้าโดยแมลง”
- 17) การใช้บริการโครงการ “พัฒนาศักยภาพสตรีในเขตตำบลบันนังสตา”
- 18) โครงการ “รักษ่น้ำ รักษาป่า รักษาแผ่นดิน”

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scales) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

โดยมีรายละเอียดเกณฑ์การแปลผลการประเมิน ดังนี้

มากที่สุด	มีระดับความพึงพอใจ	4.50 – 5.00
มาก	มีระดับความพึงพอใจ	3.50 – 4.49
ปานกลาง	มีระดับความพึงพอใจ	2.50 – 3.49
น้อย	มีระดับความพึงพอใจ	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	มีระดับความพึงพอใจ	1.00 – 1.49

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ทั้ง 18 ตำบล ในปีงบประมาณ 2563 เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในตำบลบันนังสตา มีจำนวนทั้งสิ้น 17,501 คน ทำการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรตามแนวคิดของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, Taro 1973 อ้างอิงในศิริพงษ์ พลฤทธิ์พันธ์. 2553, หน้า 203)

สูตรการคำนวณ

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

จากสูตร ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 392 คน ซึ่งผู้ประเมินเก็บแบบประเมินความพึงพอใจได้จำนวน 588 ชุด เกินเกณฑ์ที่กำหนด

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้นนังस्ता ผู้ประเมินได้ทำสัญญาในการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2563 ถึง วันที่ 30 ตุลาคม 2563

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดงถึงข้อมูลเบื้องต้น ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้นนังस्ता มีผลดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	206	35.00
หญิง	382	65.00
รวม	588	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	27	4.60
26 – 35 ปี	190	32.30
36 – 45 ปี	165	28.10
46 – 55 ปี	90	15.30
56 – 60 ปี	82	13.90
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	34	5.80
รวม	588	100
3. ศาสนา		
อิสลาม	569	96.80
พุทธ	19	3.20
อื่น ๆ	0	0
รวม	588	100
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	42	7.10
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	73	12.40

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	103	17.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	150	25.50
อนุปริญญา/ปวส.	113	19.20
ปริญญาตรี	104	17.70
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.50
รวม	588	100
5. ระดับการศึกษาทางศาสนาสูงสุด		
ไม่ได้จบชั้นศาสนา	247	42.00
อับติดาอีย์	92	15.60
มุตาวัชชิต	125	21.30
ชานาวีย์	95	16.20
ปริญญาตรีทางศาสนา	29	4.90
รวม	588	100
6. อาชีพ		
ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐ	83	14.10
พนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	51	8.70
พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน	75	12.80
เกษตรกร	171	29.10
รับจ้างทั่วไป	158	26.90
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน	44	7.50
นักเรียน/นักศึกษา	6	1.00
รวม	588	100
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	290	49.30
10,001 – 15,000 บาท	248	42.20
15,001 – 20,000 บาท	43	7.30
20,001 – 25,000 บาท	6	1.00
มากกว่า 25,000 บาท	1	0.20
รวม	588	100

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
8. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตตำบล		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	27	4.60
11 - 20 ปี	97	16.50
21 - 30 ปี	255	43.40
31 - 40 ปี	59	10.00
41 - 50 ปี	92	15.60
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	58	9.90
รวม	588	100

จากตารางที่ 1 ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตาส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด มีจำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 65 มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 569 คน คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ระดับการศึกษาทางศาสนา คือ ไม่ได้จบชั้นศาสนา มากที่สุด จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลบันนังสตา 21 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละเรื่องขอรับบริการจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	41	7.00
2. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	1	0.20
3. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	15	2.60
4. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	72	12.20
5. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	143	24.30
6. การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีน้ำมัน	3	0.50
7. การชำระภาษีป้าย	9	1.50
8. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	72	12.20
9. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	18	3.10
10. การช่วยเหลือสาธารณภัย งานป้องกันและบรรเทา	22	3.70
11. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	17	2.90

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
12. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	53	9.00
13. การใช้บริการโครงการ “พัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”	22	3.70
14. การใช้บริการโครงการ “การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุตำบลบันนังสตา”	21	3.60
15. การใช้บริการโครงการ “การคัดแยกขยะชุมชน”	51	8.70
16. การใช้บริการโครงการ “รณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคหน้าโดยแมลง”	11	1.90
17. การใช้บริการโครงการ “พัฒนาศักยภาพสตรีในเขตตำบลบันนังสตา”	12	2.00
18. โครงการ “รักษาน้ำ รักษาป่า รักษาแผ่นดิน”	5	0.90
รวม	588	100

จากตารางที่ 2 พบว่า เรื่องที่ประชาชนขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา มากที่สุด คือการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 รองลงมา คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และพบน้อยที่สุด คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร				
การรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.50	0.57	90.00	มากที่สุด
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	4.17	0.60	83.40	มาก
การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางป้ายคัทเอ๊าท์	3.97	0.82	79.40	มาก
การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน	4.08	0.89	81.60	มาก
การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับ ใบปลิว	4.01	0.67	80.20	มาก
รวม	4.15	0.48	83.00	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
ลำดับขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	4.46	0.65	89.20	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.32	0.63	86.40	มาก
ขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.46	0.58	89.20	มาก
รวม	4.42	0.49	88.40	มาก

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
มีจิตบริการ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	4.61	0.55	92.20	มากที่สุด
มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ	4.62	0.57	92.40	มากที่สุด
การแต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.53	0.54	90.60	มากที่สุด
การสื่อสารใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	4.39	0.60	87.80	มาก
มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง ให้บริการได้	4.28	0.55	85.60	มาก
รวม	4.49	0.40	89.80	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ				
ที่นั่งเพียงพอต่อการรับบริการ	4.20	0.59	84.00	มาก
ที่จอดรถเพียงพอต่อการรับบริการ	4.08	0.66	81.60	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้บริการข้อมูล สารสนเทศ	4.01	0.64	80.20	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.41	0.60	88.20	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำ	4.30	0.63	86.00	มาก
ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	4.37	0.59	87.40	มาก
รวม	4.23	0.46	84.60	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.32	0.35	86.40	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บันนังสตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.40) คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 83

สำหรับด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางรับเรื่องร้องเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละ 83.40

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนมีความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละ 89.20 และความพึงพอใจต่อลำดับขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.65) คิดเป็นร้อยละ 89.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการมีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการมีจิตบริการ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละ 87.40

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละประเด็นการปรับปรุงการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	0	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ	6	1.00
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	42	7.10
ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	406	69.00
ด้านการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ	134	22.80
เรื่องอื่น ๆ	0	0.00
รวม	588	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ประเด็นการปรับปรุงการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา เป็นด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน มากที่สุด จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมา คือด้านการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และไม่ได้จบชั้นศาสนา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตตำบล 21 - 30 ปี

ประชาชนส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รองลงมา คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

การปรับปรุงการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา ควรปรับปรุงด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนแก่ประชาชน รองลงมา คือ ด้านการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา คือ สร้างกิจกรรมในช่วงจัดอบรมให้กับสมาชิกหลาย ๆ ชุมชน เพื่อกระชับความสัมพันธ์ให้เกิดความสามัคคี มีความสามัคคีร่วมกันของคนในอำเภอบันนังสตา เปิดโอกาสให้ทุกคนนำเสนอปัญหาที่มีในหมู่บ้าน และหาทางแก้ไขไปพร้อมกัน เช่น ยาเสพติด และให้มีหน่วยบริการเก็บขยะตามหมู่บ้าน

ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินผลโครงการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.40 ถือว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อยู่ในเกณฑ์ดี แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา ควรมีการติดตามและการประเมินผล การบริการ และกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ โดยทำการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับของประชาชนว่ามีประเด็นใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข และจะได้ข้อมูลหรือประเด็นนั้นกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาเจ้าหน้าที่ต่อไป

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนังस्ता

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนังस्ता**

คำชี้แจง แบบประเมินนี้มี 5 ตอน โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 26 ปี 2. 26 - 35 ปี 3. 36 - 45 ปี
 4. 46 - 55 ปี 5. 56 - 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ศาสนา

1. อิสลาม 2. พุทธ 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 5. อนุปริญญา/ปวส. 6. ปริญญาตรี
 7. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับการศึกษาทางศาสนาสูงสุด

1. ไม่ได้จบชั้นศาสนา 2. อิบติดาอีย 3. มุตาวัซซิช
 4. ซานาเวีย 5. ปริญญาตรีทางศาสนา

6. อาชีพ

1. ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐ 2. พนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน 4. เกษตรกร
 5. รับจ้างทั่วไป 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน
 7. นักเรียน/นักศึกษา

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. 10,001 – 15,000 บาท
 3. 15,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 25,000 บาท
 5. มากกว่า 25,000 บาท

8. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตตำบล

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี 2. 11 - 20 ปี 3. 21 - 30 ปี
 4. 31 - 40 ปี 5. 41 - 50 ปี 6. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 : เรื่องขอรับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับท่านมาใช้บริการ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> 2. การขอรับเบียร์ยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ |
| <input type="checkbox"/> 3. การขอรับเบียร์ยังชีพคนพิการ | <input type="checkbox"/> 4. การขอรับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ |
| <input type="checkbox"/> 5. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> 6. การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีน้ำมัน |
| <input type="checkbox"/> 7. การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> 8. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง |
| <input type="checkbox"/> 9. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> 10. การช่วยเหลือสาธารณภัย งานป้องกันและบรรเทาฯ |
| <input type="checkbox"/> 11. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | <input type="checkbox"/> 12. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
| <input type="checkbox"/> 13. การใช้บริการโครงการ “พัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก” | |
| <input type="checkbox"/> 14. การใช้บริการโครงการ “การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุตำบลบันนังสตา” | |
| <input type="checkbox"/> 15. การใช้บริการโครงการ “การคัดแยกขยะชุมชน” | |
| <input type="checkbox"/> 16. การใช้บริการโครงการ “รณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคน้ำโดยแมลง” | |
| <input type="checkbox"/> 17. การใช้บริการโครงการ “พัฒนาศักยภาพสตรีในเขตตำบลบันนังสตา” | |
| <input type="checkbox"/> 18. โครงการ “รักษาน้ำ รักษาป่า รักษาแผ่นดิน” | |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้
5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร					
1.1 การรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
1.2 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน					
1.3 การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางป้ายคัทเอ้าท์					
1.4 การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน					
1.5 การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับ ใบปลิว					
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ลำดับขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก					
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.3 ขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีจิตบริการ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค					
3.2 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ					
3.3 การแต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
3.4 การสื่อสารใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย					
3.5 รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
3.6 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างให้บริการได้					
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ					
4.1 ที่นั่งเพียงพอต่อการรับบริการ					
4.2 ที่จอดรถเพียงพอต่อการรับบริการ					
4.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4.5 ความสะอาดของห้องน้ำ					
4.6 ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน					

ตอนที่ 4 การปรับปรุงการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ
 3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 4. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน
 5. ด้านการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ 6. เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คณะผู้จัดทำและที่ปรึกษาโครงการ

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ โยธาทิพย์ | อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกสรี่ ลัดเลีย | รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 3. นายอับดุลวอฟอร์ด มะแตหะ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา |
| 4. นายสะอาด สลีมิน | หัวหน้าเจ้าหน้าที่ |

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|--|-----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา จันทร์แก้ว | หัวหน้าโครงการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวัลย์ แก้วตาทิพย์ | คณะทำงาน |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา สุขจันทร์ | คณะทำงาน |
| 4. อาจารย์ ดร.จริยาภรณ์ มาสวัสดิ์ | คณะทำงาน |
| 5. อาจารย์ชุตติมา คำแก้ว | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวบาดาริยะห์ แซะเซ็ง | ผู้ช่วยคณะทำงาน |