

รายงานข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบุบือซา (ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ -กันยายน ๒๕๖๕)

องค์การบริหารส่วนตำบลบุบือซา อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส

ลำดับ	รายการ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.
๑	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕๓๑	๕๒๙	๕๒๙	๕๒๙	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘
๒	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๘๑	๑๘๓	๑๘๒	๑๘๐	๑๘๒	๑๘๒	๑๘๓	๑๘๒	๑๘๐	๑๘๒	๑๘๒
๓	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕	๗	๘	๒	๙	๕	๓	๔	๘	๒	๐
๕	ภาษีป้าย	๑	๒	๑	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๑
๖	จดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๑
๗	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐
๘	ร้องเรียนร้องทุกข์	๐	๐	๕	๐	๐	๐	๐	๒	๑	๐	๐
๙	ขอความช่วยเหลือ	๑๑	๒๕	๑๔	๑๕	๑๘	๒๓	๕	๔	๓	๒๐	๑๗
๑๐	ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
๑๑	การร้องเรียนการทุจริต	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒	การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง ต่อเติมอาคาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐
๑๓	การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๔	การดำเนินการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุปะเป้า ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๒ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ, ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ, ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ, การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ, ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ตามลำดับ

๑.๑ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	-	-	-	-
๑๐๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุปะเป้า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	๖	-	-	-
๙๙	๑	-	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุะปือซา ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และร้อยละ ๑ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๑.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้ความเต็มใจและ ความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	๖	-	-	-
๙๙	๑	-	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุะปือซา ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๙๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และร้อยละ ๑ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๑.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	๒๒	-	-	-
๙๖	๔	-	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบือซา ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และร้อยละ ๔ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๑.๕ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	๖	-	-	-
๙๙	๑	-	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบือซา ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และร้อยละ ๑ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนตั้งได้รับบริการก่อนและระยะเวลาการให้บริการก่อนอันดับแรก การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การติดตามประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

๒.๑ มีขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจขั้นตอนการบริการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	๖	-	-	-
๙๙	๑	-	-	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้บริการ จำนวน คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริการส่วนตำบลอุโบะปือซา ส่วนใหญ่ร้อยละ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน และร้อยละ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบือซา ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และร้อยละ ๔ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๒.๓ การตีตราหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการตีตราหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	-	-	-	-
๑๐๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบือซา ส่วนใหญ่ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

๒.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	-	-	-	-
๑๐๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบือซา ส่วนใหญ่ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๖๑๔ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มากที่สุด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ , ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ,มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

๓.๑ ความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

ฯลฯ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	๖	-	-	-
๙๙	๑	-	-	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้บริการ จำนวน คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริการส่วนตำบลอุบลราชธานี ส่วนใหญ่ ร้อยละ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน และร้อยละ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	๖	-	-	-
๙๙	๑	-	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้บริการ จำนวน คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริการส่วนตำบลอุบลราชธานี ส่วนใหญ่ ร้อยละ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน และร้อยละ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๓.๓ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	๒๒	-	-	-
๙๖	๔	-	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๙๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และร้อยละ ๔ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๓.๔ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕๓๑	-	-	-	-
๑๐๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๓๑ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา ส่วนใหญ่ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าองค์การบริการส่วนตำบลอุโบสถควรรีบบปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๑ คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน ๑ คน
ด้านบริการรับชำระภาษี	จำนวน ๕ คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน ๑ คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน ๓ คน
ด้านช่องทางการติดต่อ	จำนวน ๑ คน
อาคารสถานที่	จำนวน ๓๕๐ คน
การลดขั้นตอนการปฏิบัติ	จำนวน ๕ คน

แบบสรุปผลความพึงพอใจของส่วนราชการของผู้รับบริการในแต่ละภารกิจ

ลำดับ	รายการ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	ระดับความพึงพอใจ
๑	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕๓๑	๕๒๙	๕๒๙	๕๒๙	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘	๕๒๘	๑๐๐%
๒	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๘๑	๑๘๓	๑๘๒	๑๘๐	๑๘๒	๑๘๒	๑๘๓	๑๘๒	๑๘๐	๑๘๒	๑๘๒	๑๐๐%
๓	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐%
๔	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕	๗	๘	๒	๙	๕	๓	๔	๘	๒	๐	๙๙%
๕	ภาษีป้าย	๑	๒	๑	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๑	๑๐๐%
๖	จดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๑	๑๐๐%
๗	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๙๖%
๘	ร้องเรียนร้องทุกข์	๐	๐	๕	๐	๐	๐	๐	๒	๑	๐	๐	๙๖%
๙	ขอความช่วยเหลือ	๑๑	๒๕	๑๔	๑๕	๑๘	๒๓	๕	๔	๓	๒๐	๑๗	๑๐๐%
๑๐	ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑๐๐%
๑๑	การร้องเรียนการทุจริต	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐%
๑๒	การขออนุญาตก่อสร้าง/คัดแปลง ต่อเติมอาคาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๙๙%
๑๓	การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐%
๑๔	การดำเนินการข้อมไฟฟ้าสาธารณะ	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๙๙%



นางสาวฟาตีเมาะ หะเดวา
(เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน)



นางวิชุดา กุลเกื้อ
(หัวหน้าสำนักปลัด)



นางสาวฟาตีเมาะ ชะรีแลม
(รองปลัด อบต. ลุโปะบือซา)
(รักษาราชการแทนปลัด อบต. ลุโปะบือซา)