17

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน
ที่ สต ๗๒๗๐๑ / วันที่ 14 พ.ย. 2565

เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ประจำปี ๒๕๖๕

.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานตามมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๑ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเสาวลักษณ์ หยีมะเหรบ)
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด
- ทราบ.
.....
.....

(นางซารีต้า เด็นหลี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดอบต.นาทอน

.....
.....

(นางสาวสรวีย์ ตาเดอิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

ความเห็นปลัดอบต.นาทอน

☑ เห็นควรอนุมัติ

☐ เห็นควรอนุมัติ เนื่องจาก.....

(นายสุริยันต์ อยู่ล่าย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

คำสั่งนายก อบต.นาทอน

☑ ทราบ/ อนุมัติ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

☐ ไม่อนุมัติ .....

(นายเอกชัย หลงขาว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน
อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
****

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๑ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประเมินค่า(rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐)
คะแนน ๔ = พึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙)
คะแนน ๓ = พึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙)
คะแนน ๒ = พึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙)
คะแนน ๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙)

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ประเภทของการขอใช้บริการ		
งานด้านบริการกฎหมาย	-	-
งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๑๐	๑๖.๓๙
งานด้านรายได้และภาษี	๑๗	๒๗.๘๗
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๔	๒๒.๙๕
งานด้านสาธารณสุข	๑๒	๑๙.๖๗
งานด้านการศึกษา	๓	๔.๙๒
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๕	๘.๒๐
งานด้านอื่นๆ	-	-
๒.เพศ		
ชาย	๒๓	๓๗.๗๐
หญิง	๓๘	๖๒.๓๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑-๓๐ ปี	๕	๘.๑๙
๓๑-๔๐ ปี	๒๒	๓๖.๐๗
๔๑-๕๐ ปี	๒๗	๔๔.๒๖
๕๑-๖๐ ปี	๖	๙.๘๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๑.๖๔
๔.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๙.๘๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๔.๙๒
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๖	๙.๘๔
อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	๑๐	๑๖.๓๙
ปริญญาตรี	๓๕	๕๗.๓๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๖๔
๕.อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๔.๙๒
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	๑๙	๓๑.๑๕
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	๑๔	๒๒.๙๕
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	๑๐	๑๖.๓๙
รับจ้างทั่วไป	๑๕	๒๔.๕๙
อื่นๆ	-	-
๖.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้		
๑ - ๕,๐๐๐ บาท	-	-
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๒	๕๒.๔๖
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๑	๑๘.๐๓
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๖	๙.๘๔
๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	๙	๑๔.๗๕
๓๐,๐๐๑ -๔๐,๐๐๐ บาท	๒	๓.๒๘
๔๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป	-	-

ส่วนที่๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
๒.ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๕๑	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๓.ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
๔.การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๔๖	๘๙.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๔๕**	**๘๙.๐๐**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ	๔.๔๖	๘๙.๒๐	มาก
๒.แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๔๖	๘๙.๒๐	มาก
๓.แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๕๗	๙๑.๔๐	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๕๐**	**๙๐.๐๐**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มาก
๒.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
๓.ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
๔.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**๔.๓๙**	**๘๗.๘๐**	**มาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑.ความพร้อมของสถานที่ในการบริการ	๔.๔๙	๘๙.๘๐	มาก
๒.ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
๓.ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๔๕**	**๘๙.๐๐**	**มาก**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**๔.๔๕**	**๘๙.๐๐**	**มาก**

สรุปความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล

ผลการวิเคราะห์

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๑ คน ผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๐ รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ อายุของผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๖ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๗ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๐ รองลงมาอยู่ในระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๙ อาชีพของผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๕ และผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

ผลสรุปความพึงพอผู้รับบริการของอบต.นาทอน ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาพรวมการให้บริการอยู่ระดับความพึงพอใจมาก

อย่างไรก็ตาม การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ยังคงต้องดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างต่อเนื่องต่อไป

****