



บันทึกข้อความ

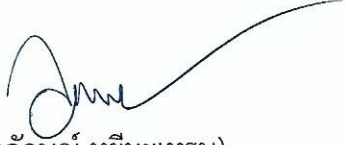
ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน
ที่ สด ๗๒๗๐๑ / วันที่ 14 พ.ย. 2565

เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน


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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวลักขณ์ หยิมะเหรบ)
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- พ.ศ. ๒๕๖๕


(นางซาริต้า เต็นทลี)
หัวหน้าสำนักปลัด

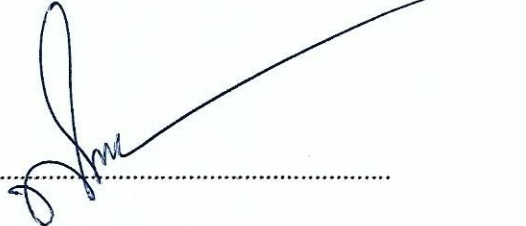
ความเห็นรองปลัดอบต.นาทอน


(นางสาวสรวิทย์ ตาเดอิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

ความเห็นปลัดอบต.นาทอน

เห็นควรอนุมัติ

เห็นควรอนุมัติ เนื่องจาก.....

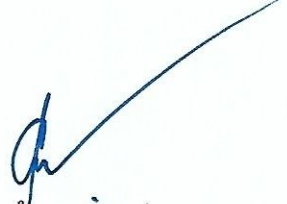


(นายสุรียนต์ อยู่ลำย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

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

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน 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

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ประเภทของการขอใช้บริการ		
งานด้านบริการกฎหมาย	-	-
งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๑๐	๑๖.๓๙
งานด้านรายได้และภาษี	๑๗	๒๗.๘๗
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	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	-	-

ส่วนที่ ๒ 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	๔.๕๖	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

สรุปความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน 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

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

อย่างไรก็ตาม การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ยังคงต้องดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างต่อเนื่องต่อไป
