บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน
ที่ สต ๗๒๗๐๑ / วันที่ 1 พ.ย. 2564
เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานตามมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๘ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเสาวลักษณ์ หยีมะเหรบ)
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด
- เพื่อโปรดทราบ

(นางซารีต้า เด็นหลี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดอบต.นาทอน
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสรีวีย์ ตาเดอิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

ความเห็นปลัดอบต.นาทอน

☑ เห็นควรอนุมัติ

☐ เห็นควรอนุมัติ เนื่องจาก.....

(นายสุริยันต์ อยู่ล่าย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

คำสั่งนายก อบต.นาทอน

☑ ทราบ/ อนุมัติ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

☐ ไม่อนุมัติ .....

(นายสุริยันต์ อยู่ล่าย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน
อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

****

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓- กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๘ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๓- กันยายน ๒๕๖๔

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. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ประเภทของการขอใช้บริการ		
งานด้านบริการกฎหมาย	-	-
งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๒๕	๔๓.๑๐
งานด้านรายได้และภาษี	๔๒	๒๐.๖๙
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก	๑๒	๓.๔๕
สิ่งก่อสร้าง	-	-
งานด้านสาธารณสุข	๑	๑.๗๒
งานด้านการศึกษา	-	-
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๘	๓๑.๐๔
งานด้านอื่นๆ	-	-
๒.เพศ		
ชาย	๒๔	๔๑.๓๘
หญิง	๓๔	๕๘.๖๒

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๐.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๕	๘.๖๒
๓๑-๔๐ ปี	๑๓	๒๒.๔๑
๔๑-๕๐ ปี	๒๐	๓๔.๔๘
๕๑-๖๐ ปี	๑๑	๑๘.๙๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๕.๕๒
๔.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๒	๕๕.๑๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๓๑.๐๔
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๓	๕.๑๗
อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	๓	๕.๑๗
ปริญญาตรี	๒	๓.๔๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
๕.อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๗๒
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	๔	๖.๙๑
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	๖	๑๐.๓๔
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	๖	๑๐.๓๔
รับจ้างทั่วไป	๔๐	๖๘.๙๗
อื่นๆ	๑	๑.๗๒
๖.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้		
๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๑	๑.๗๒
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๐	๖๘.๙๗
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๔	๖.๙๑
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๖	๑๐.๓๔
๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	๑	๑.๗๒
๓๐,๐๐๑ -๔๐,๐๐๐ บาท	๖	๑๐.๓๔
๔๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป	-	-

ส่วนที่๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
๒.ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๘๓	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓.ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก
๔.การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๕๑**	**๙๐.๒**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๒.แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓.แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๗๒**	**๙๔.๔๐**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๗๖	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มาก
๓.ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๙	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๔.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๓	๙๘.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**๔.๗๐**	**๙๔.๐๐**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑.ความพร้อมของสถานที่ในการบริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๒.ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
๓.ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๕๕**	**๙๑.๐๐**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจในภาพรวม	**๔.๖๒**	**๙๒.๔๐**	**มากที่สุด**

สรุปความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล

ผลการวิเคราะห์

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๘๕ คน ผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๒ รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ๔๑.๓๘ อายุของผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๑ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๗ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔ อาชีพของผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๗ และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๗

ผลสรุปความพึงพอผู้รับบริการสาธารณะขององอบต.นาทอน ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาพรวมการให้บริการอยู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ยังคงต้องดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างต่อเนื่องต่อไป

****