



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก (สนง. ปลัด อบต.) โทร. ๐๗๓ - ๕๓๐๙๗๗

ที่ นธ ๗๒๙๐๑/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลิโก ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก ได้รับความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก เพื่อแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเทศบาลเมือง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการแก่ประชาชนใน ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในส่วนคุณภาพการให้บริการอีก ๖ ส่วนงาน คือ

๑. งานบริการด้านการศึกษา
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านบริการสาธารณสุข
๔. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานบริการด้านโยธา
๖. งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอยหรือภาชนะ

บัดนี้ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

ในส่วนคุณภาพการให้บริการตามส่วนงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๗ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ งานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ งานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และงานโยธา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ (รายละเอียดปรากฏตามตาราง)

ตารางแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ด้าน)	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๖	มาก
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มาก
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มาก
รวม		๔.๓๘	๘๗.๖๒	มาก

ตารางแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนงาน

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ละส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	งานด้านการศึกษาฯ	๔.๓๑	๘๖.๒๐	มาก
๒.	งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการฯ	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก
๓.	งานด้านสาธารณสุข	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มาก
๔.	งานด้านการป้องกันและบรรเทาฯ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
๕.	งานด้านโยธา	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก
๖.	งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มาก
รวม		๔.๓๒	๘๖.๔๗	มาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นายภัทรพงศ์ เวทโอสถ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
(นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น)

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้
- ☒ ทราบและดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป
- ☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....

(นายเฟาซีลี สาและ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้
- ☒ ทราบและดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป
- ☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....

(นางมาเรียม มะหะหมัด)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
(นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับต้น)

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้
- ☒ ทราบและดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป
- ☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....

(นายเฟาซีลี สาและ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
(นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง)

- ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้
- ☒ ทราบและดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป
- ☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....

(นายบุคอรีย์ แมทาลง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้