



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนิคม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนิคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนิคม ได้ดำเนินการให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยคณะเทคโนโลยีการจัดการ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนิคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ นั้น

โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานบริการกฎหมาย งานจดทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อม งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๓๘๕ คน ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนิคม ดังนี้

๑) ผลการประเมินโดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ประเด็น ต่อการให้บริการสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๐ ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ ๑๐ คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๐ ต่อมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ส่วนประเด็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐

๒) ผลการประเมินโดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะ พบว่า งานจดทะเบียนพาณิชย์และงานด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖ ส่วนประเด็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ตามลำดับ

เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ และประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้สิทธิได้อย่างถูกต้อง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนิคม จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ตามหนังสือรับรองผลการศึกษาคจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสุพจน์ พลการ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนิคม

(ก)

หนังสือรับรองผลการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยคณะเทคโนโลยีการจัดการได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนิคม อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยประเมินจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 385 คน ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้งานบริการสาธารณะ คือ งานรายได้หรือภาษี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.08 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.53 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านตั้งแต่เกิด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.35 และส่วนใหญ่มารับบริการจำนวน 1 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.03

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนิคม อำเภอบางขันจังหวัดนครศรีธรรมราช

1) ผลการประเมินโดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ต่อการให้บริการสาธารณะ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.9 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.9 ต่อมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.1

2) ผลการประเมินโดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะ พบว่า งานจดทะเบียนพาณิชย์และงานด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.9 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6 ส่วนประเด็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ แสงทอง)

คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย