

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองยาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2565 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.60 มีอายุระหว่าง 41– 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 35.10 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 42.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองยาง ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาใช้บริการจากงานด้านสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 41.00 งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 30.50 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 29.20 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.90 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 25.60 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 24.10 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 23.80 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และงานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่องานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนนเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนนเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อ

ความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่ตำบล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่ตำบล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองยาง ให้บริการในปีงบประมาณ 2565

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.48 ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.80 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านการศึกษา และ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่ตำบล คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองยาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ในด้านการบริการของพนักงานที่ให้บริการดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับประชาชน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างดี และประทับใจเกี่ยวกับการบริหารงานที่เข้าถึงชุมชนและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองยาง ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องถนนที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพใช้งานและควรเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างถนนภายในหมู่บ้านบางจุด เพื่อให้แสงสว่างเพียงพอ และเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาและขยายเขตระบบน้ำประปา ให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของประชาชน รวมไปถึงการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่เป็นหลุมเป็นบ่อเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน