



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ที่ ตง ๗๔๗๐๑/-

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๔๙ ราย แยกตามประเภทของผู้รับบริการด้านต่างๆ ดังนี้

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.	จำนวน ๒๗	ราย
๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา		
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม	จำนวน ๓	ราย
พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคล		
ธรรมดา		
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ.	จำนวน ๑	ราย
ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา		
๔. การขอใช้ถังขยะ	จำนวน ๒๗	ราย
๕. การยกเลิกใช้ถังขยะ	จำนวน ๓	ราย
๖. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๒๕	ราย
๗. ภาษีป้าย	จำนวน ๑	ราย
๘. งานชำระค่าธรรมเนียมการใช้ถังขยะ	จำนวน ๑๗	ราย
๙. งานรับชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๓๗	ราย
๑๐. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑	จำนวน ๔๘	ราย
๑๑. การแจ้งชุดดิน	จำนวน ๑	ราย
๑๒. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน ๔๐	ราย

๑๓. การสมัครเข้าเรียนของเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๒๕	ราย
องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย		
๑๐. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๑๙	ราย
๑๑. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	จำนวน ๑๔	ราย
๑๒. การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๕๓	ราย
๑๓. งานบริการอื่นๆ	จำนวน ๘	ราย

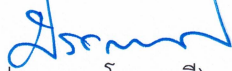
ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๒ แปลผลอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๕ แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐	แปลผล มากที่สุด	ร้อยละ ๙๒.๐๐
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔	แปลผล มากที่สุด	ร้อยละ ๙๒.๘๐
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖	แปลผล มากที่สุด	ร้อยละ ๙๕.๒๐
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑	แปลผล มากที่สุด	ร้อยละ ๙๐.๒๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาววรรณนา คีรีรัตน์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด


(นายประกาศ โพชสาลี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ


(นางอารี ขวัญศรีสุทธิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

ตอนที่ ๑ ประเภทของผู้มาขอรับบริการ ณ จัดรับบริการ

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๒๗	ราย
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๓	ราย
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๑	ราย
๔. การขอใช้ถังขยะ	จำนวน ๒๗	ราย
๕. การยกเลิกใช้ถังขยะ	จำนวน ๓	ราย
๖. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๒๕	ราย
๗. ภาษีป้าย	จำนวน ๑	ราย
๘. งานชำระค่าธรรมเนียมการใช้ถังขยะ	จำนวน ๑๗	ราย
๙. งานรับชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๓๗	ราย
๑๐. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑	จำนวน ๔๘	ราย
๑๑. การแจ้งขุดดิน	จำนวน ๑	ราย
๑๒. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน ๔๐	ราย
๑๓. การสมัครเข้าเรียนของเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย	จำนวน ๒๕	ราย
๑๐. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๑๙	ราย
๑๑. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	จำนวน ๑๔	ราย
๑๒. การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๕๓	ราย
๑๓. งานบริการอื่นๆ	จำนวน ๘	ราย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๖๔	๓๖.๕๐
หญิง	๒๘๕	๖๓.๕๐
รวม	๔๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง ร้อยละ ๖๓.๕๐๐ และผู้ชาย ร้อยละ ๓๖.๕๐

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๒.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔๔	๓๒.๑๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๔๑	๕๓.๗๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๕๕	๑๒.๒๐
รวม	๔๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๕๓.๗๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ร้อยละ ๓๒.๑๐ ช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๒.๒๐ และช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๒.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๗๓	๓๘.๕๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๘๖	๔๑.๔๐
ปริญญาตรี	๗๘	๑๗.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๒.๗๐
รวม	๔๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ร้อยละ ๔๑.๔๐ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๘.๕๐ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๗.๔๐ และ สูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๗๐

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๔.๕๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๗	๑๐.๕๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๗๖	๑๖.๙๐
ค้าขาย	๗๑	๑๕.๘๐
เกษตรกร/ประมง	๑๑๖	๒๕.๘๐
อื่นๆ	๑๑๙	๒๖.๕๐
รวม	๔๔๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ ๒๖.๕๐ รองลงมาคือ เกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๒๕.๘๐ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ ๑๖.๙๐ อาชีพค้าขาย ร้อยละ ๑๕.๘๐ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๑๐.๕๐ และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๔.๕๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

การแปรผล

การแปรผลสำหรับแบบมาตรประมาณค่า ได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	แปลความหมาย	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	แปลความหมาย	มาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	แปลความหมาย	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	แปลความหมาย	น้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐	แปลความหมาย	น้อยที่สุด

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านเวลา

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านเวลา							
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๖๘	๑๗๕	๖	-	-	๔.๕๘	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘๗	๑๕๒	๑๐	-	-	๔.๖๒	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านเวลาอยู่ระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (Mean = ๔.๖๒) รองลงมาคือการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (Mean = ๔.๕๘)

ตารางที่ ๖ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๘๓	๑๕๒	๑๔	-	-	๔.๖๐	มากที่สุด
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๙๔	๑๔๙	๖	-	-	๔.๖๔	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๑๘	๑๒๘	๓	-	-	๔.๗๐	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๖๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (Mean = ๔.๗๐) รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (Mean = ๔.๖๔) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Mean = ๔.๖๐)

ตารางที่ ๗ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๔๓	๑๐๔	๒	-	-	๔.๗๖	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๕๕	๙๓	๑	-	-	๔.๗๙	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๓๔	๑๑๐	๕	-	-	๔.๗๓	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔๔	๑๐๑	๔	-	-	๔.๗๖	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๗๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๗๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (Mean = ๔.๗๙) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ (Mean = ๔.๗๖) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (Mean = ๔.๗๖) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ (Mean = ๔.๗๓)

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑๗	๒๒๓	๙	-	-	๔.๔๖	มาก
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๒๓๖	๒๐๕	๘	-	-	๔.๕๑	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๕๔	๑๘๒	๑๒	๑	-	๔.๕๓	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๖๓	๑๗๒	๑๓	๑	-	๔.๕๕	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๕๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๔.๕๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (Mean = ๔.๕๕) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (Mean = ๔.๕๓) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (Mean = ๔.๕๑) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (Mean = ๔.๔๖) และ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๑. ควรเพิ่มป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการของงานแต่ละประเภทให้ชัดเจน
๒. ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีไว้ และปรับปรุงในส่วนของงานบริการออนไลน์

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย