



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ที่ ตง.๗๔๗๐๑/- วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๑๕ ราย แยกตามประเภทของผู้รับบริการด้านต่างๆ ดังนี้

- | | | |
|--|----------|-----|
| ๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.จดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา | จำนวน ๒๑ | ราย |
| ๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม พ.ร.บ.จดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา | จำนวน ๕ | ราย |
| ๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ.จดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา | จำนวน ๑ | ราย |
| ๔. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | จำนวน ๔๘ | ราย |
| ๕. ภาษีป้าย | จำนวน ๑ | ราย |
| ๖. งานชำระค่าธรรมเนียม/ขอใช้/ยกเลิก การใช้ถังขยะ | จำนวน ๑๒ | ราย |
| ๗. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑ | จำนวน ๔๗ | ราย |
| ๘. การแจ้งขุดดิน | จำนวน ๑ | ราย |
| ๙. การสมัครเข้าเรียนของเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย | จำนวน ๓๘ | ราย |
| ๑๐. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน ๒๗ | ราย |
| ๑๑. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ | จำนวน ๔ | ราย |
| ๑๒. การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด | จำนวน ๑๐ | ราย |

/ผลสรุปการ...

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗	แปลผล มาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาววรรณนา คีรีรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัด



(นายประกาศ โพชสาลี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ


(นางอารี ขวัญศรีสุทธิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย
อำเภอनाโยง จังหวัดตรัง

ตอนที่ ๑ ประเภทของผู้มาขอรับบริการ ณ จัดรับบริการ

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๒๑	ราย
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๕	ราย
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๑	ราย
๔. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๔๘	ราย
๕. ภาษีป้าย	จำนวน ๑	ราย
๖. งานชำระค่าธรรมเนียม/ขอใช้/ยกเลิก การใช้ถังขยะ	จำนวน ๑๒	ราย
๗. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑	จำนวน ๔๗	ราย
๘. การแจ้งขุดดิน	จำนวน ๑	ราย
๙. การสมัครเข้าเรียนของเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย	จำนวน ๓๘	ราย
๑๐. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๒๗	ราย
๑๑. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	จำนวน ๔	ราย
๑๒. การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๑๐	ราย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๗๕	๓๔.๙๐
หญิง	๑๔๐	๖๕.๑๐
รวม	๒๑๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง ร้อยละ ๖๕.๑๐ และผู้ชาย ร้อยละ ๓๔.๙๐

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕๒	๐.๙๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๙๒	๔๒.๘๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๙๓	๔๓.๓๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๘	๑๓.๐๐
รวม	๒๑๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๔๓.๓๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ร้อยละ ๔๒.๘๐ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๓.๐๐ และช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๐.๙๐

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๘	๒๗.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๑๒	๕๒.๑๐
ปริญญาตรี	๔๑	๑๘.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑.๙๐
รวม	๓๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ร้อยละ ๕๒.๑๐ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๒๗.๐๐ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๘.๖๐ และ สูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑.๙๐

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๔.๗๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๗	๑๗.๒๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๔๑	๑๙.๑๐
ค้าขาย	๒๙	๑๓.๕๐
เกษตรกร/ประมง	๕๔	๒๕.๑๐
อื่นๆ	๔๔	๒๐.๕๐
รวม	๒๑๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๒๕.๑๐ รองลงมา คืออาชีพอาชีพอื่นๆ ร้อยละ ๒๐.๕๐ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ ๑๙.๑๐ อาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๑๗.๒๐ อาชีพค้าขาย ร้อยละ ๑๓.๕๐ และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๔.๗๐

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	๑๑๓	๙๙	๓	-	-	๔.๕๑	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๗	๙๗	๑	-	-	๔.๕๔	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านเวลาอยู่ระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (Mean = ๔.๕๔) รองลงมาคือการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (Mean = ๔.๕๑)

ตารางที่ ๖ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑๔	๙๗	๔	-	-	๔.๕๑	มากที่สุด
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒๒	๙๑	๒	-	-	๔.๕๖	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๓๒	๘๑	๒	-	-	๔.๖๐	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน (Mean = ๔.๖๐) รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (Mean = ๔.๕๖) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Mean = ๔.๕๑)

ตารางที่ ๗ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๔๗	๖๖	๒	-	-	๔.๖๗	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕๔	๕๙	๒	-	-	๔.๗๑	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๕๑	๖๔	-	-	-	๔.๗๐	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔๒	๗๓	-	-	-	๔.๖๖	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๖๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (Mean = ๔.๗๑) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (Mean = ๔.๗๐) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ (Mean = ๔.๖๗) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (Mean = ๔.๖๖)

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑๕	๙๗	๓	-	-	๔.๕๒	มากที่สุด
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๑๑๐	๑๐๒	๓	-	-	๔.๕๐	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐๘	๙๘	๙	-	-	๔.๔๖	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๘	๑๐๕	๑๐	๒	-	๔.๓๘	มาก
ผลโดยรวม						๔.๔๗	มาก

จากตารางที่ ๘ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๔.๔๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (Mean = ๔.๕๒) รองลงมาคือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (Mean = ๔.๕๐) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (Mean = ๔.๔๖) และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (Mean = ๔.๓๘)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๑. ควรเพิ่มป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการของงานแต่ละประเภทให้ชัดเจน
๒. ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และปรับปรุงในส่วนของงานบริการออนไลน์

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ปรากฏผล ดังนี้

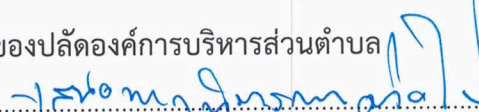
ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗	แปลผล มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลการประเมินฯ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** (Mean = ๔.๕๖)

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากผลการประเมินฯ ข้างต้น ไปพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่ปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ให้สูงขึ้น


(นางสาววรรณดา คีรีรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

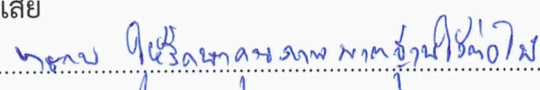
ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล




(นายประกาศ โพขสาสิทธิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย




(นางอารี ขวัญศรีสุทธิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย