



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ที่ ตง.๗๔๗๐๑/- วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๘๐ ราย แยกตามประเภทของผู้รับบริการด้านต่างๆ ดังนี้

- | | | |
|--|----------|-----|
| ๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๕๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา | จำนวน ๒๖ | ราย |
| ๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๕๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา | จำนวน ๑ | ราย |
| ๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๕๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา | จำนวน ๗ | ราย |
| ๔. การขอหนังสือรับรองต่างๆ | จำนวน ๑๑ | ราย |
| ๕. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | จำนวน ๘๑ | ราย |
| ๖. งานชำระค่าธรรมเนียม/ขอใช้/ยกเลิก การใช้ถังขยะ | จำนวน ๒๑ | ราย |
| ๕. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน | จำนวน ๕ | ราย |
| ๖. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑ | จำนวน ๕๑ | ราย |
| ๗. การแจ้งขุดดิน | จำนวน ๒ | ราย |
| ๗. การสมัครเข้าเรียนของเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย | จำนวน ๒๙ | ราย |
| ๘. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน ๒๕ | ราย |
| ๙. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ | จำนวน ๒๑ | ราย |

/ผลสรุปการ...

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔	แปลผล มาก
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗	แปลผล มาก
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑	แปลผล มาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาววรรณนา ศิริรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัด



(นายบุญชวน เพ็ชรหิน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายประกาศ โพชสาลี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ



(นางอารี ขวัญศรีสุทธิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย
อำเภอनाโยง จังหวัดตรัง

ตอนที่ ๑ ประเภทของผู้มาขอรับบริการ ณ จัดรับบริการ

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๒๖	ราย
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๑	ราย
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๗	ราย
๔. การขอหนังสือรับรองต่างๆ	จำนวน ๑๑	ราย
๕. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๘๑	ราย
๖. งานชำระค่าธรรมเนียม/ขอใช้/ยกเลิก การใช้ถังขยะ	จำนวน ๒๑	ราย
๕. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน	จำนวน ๕	ราย
๖. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑	จำนวน ๕๑	ราย
๗. การแจ้งขุดดิน	จำนวน ๒	ราย
๗. การสมัครเข้าเรียนของเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย	จำนวน ๒๙	ราย
๘. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๒๕	ราย
๙. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	จำนวน ๒๑	ราย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๓	๓๖.๘๐
หญิง	๑๗๗	๖๓.๒๐
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง ร้อยละ ๖๓.๒๐ และผู้ชาย ร้อยละ ๓๖.๘๐

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑.๘๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑๘	๔๒.๑๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๖	๓๐.๗๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๗๑	๒๕.๔๐
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๔๒.๑๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ร้อยละ ๓๐.๗๐ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๕.๔๐ และช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑.๘๐

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๘๒	๒๙.๓๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๓๒	๔๘.๖๐
ปริญญาตรี	๕๘	๒๐.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑.๔๐
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ร้อยละ ๔๘.๖๐ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๒๙.๓๐ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒๐.๗๐ และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑.๔๐

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๔.๓๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๘	๑๗.๑๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๓๕	๑๒.๕๐
ค้าขาย	๔๘	๑๗.๑๐
เกษตรกร/ประมง	๖๑	๒๑.๘๐
อื่นๆ	๗๖	๒๗.๑๐
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ ๒๗.๑๐ รองลงมาคือ อาชีพอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๒๑.๘๐ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๑๗.๑๐ อาชีพค้าขาย ร้อยละ ๑๗.๑๐ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ ๑๒.๕๐ และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๔.๓๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

การแปรผล

การแปรผลสำหรับแบบมาตราประมาณค่า 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	๑๒๔	๑๕๑	๓	๑	-	๔.๔๓	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๘	๑๔๘	๔	-	-	๔.๔๔	มาก
ผลโดยรวม						๔.๔๔	มาก

จากตารางที่ ๕ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านเวลาอยู่ระดับมาก (Mean = ๔.๔๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (Mean = ๔.๔๔) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (Mean = ๔.๔๓)

ตารางที่ ๖ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓๓	๑๓๐	๑๖	๑	-	๔.๔๑	มาก
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๓๘	๑๓๓	๙	-	-	๔.๔๖	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๕๖	๑๒๐	๔	-	-	๔.๕๔	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๔๗	มาก

จากตารางที่ ๖ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ระดับมาก (Mean = ๔.๔๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (Mean = ๔.๕๔) รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (Mean = ๔.๔๖) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Mean = ๔.๔๑)

ตารางที่ ๗ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๖๘	๑๐๙	๓	-	-	๔.๕๙	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘๐	๙๗	๓	-	-	๔.๖๓	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๘๐	๙๗	๓	-	-	๔.๖๓	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖๙	๑๐๗	๔	-	-	๔.๕๙	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ (Mean = ๔.๖๓) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (Mean = ๔.๕๙)

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓๐	๑๓๙	๑๐	๑	-	๔.๔๒	มาก
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๑๒๙	๑๔๔	๗	-	-	๔.๔๔	มาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๑๗	๑๔๗	๑๖	-	-	๔.๓๖	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๒๔	๑๔๖	๙	๑	๑	๔.๔๐	มาก
ผลโดยรวม						๔.๔๑	มาก

จากตารางที่ ๘ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๔.๔๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (Mean = ๔.๔๔) รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (Mean = ๔.๔๒) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (Mean = ๔.๔๐) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (Mean = ๔.๓๖)

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ปรากฏผล ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔	แปลผล มาก
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗	แปลผล มาก
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑	แปลผล มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลการประเมินฯ อยู่ในระดับมาก (Mean = ๔.๔๙)

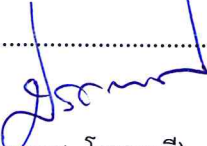
ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากผลการประเมินฯ ข้างต้น ไปพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่ปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ให้สูงขึ้น


(นางสาววรรณ ศิริรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายบุญชวน เพ็ชรหิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายประกาศ โพขสาลี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย


(นางอารี ขวัญศรีสุทธิ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย