



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ที่ ตง. ๗๔๗๐๑/- วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๔๑ ราย แยกตามประเภทของผู้รับบริการด้านต่างๆ ดังนี้

- | | | |
|--|----------|-----|
| ๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา | จำนวน ๑๘ | ราย |
| ๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา | จำนวน ๑ | ราย |
| ๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา | จำนวน ๑ | ราย |
| ๔. การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย (การขอใช้และยกเลิกการใช้) | จำนวน ๓ | ราย |
| ๕. การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ | จำนวน ๔๙ | ราย |
| ๖. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน | จำนวน ๒ | ราย |
| ๗. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑ | จำนวน ๑๕ | ราย |
| ๘. การแจ้งชุดดิน | จำนวน ๑ | ราย |
| ๙. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน ๔๕ | ราย |
| ๑๐. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ | จำนวน ๖ | ราย |

/ผลสรุปการ...

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓	แปลผล มากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



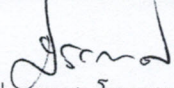
(นางสาววรรณมา ศิริรัตน์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด



(นายบุญชวน เพ็ชรหิน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายประกาศ โพชสาลี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ



(นางอารี ขวัญศรีสุทธิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย
อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

ตอนที่ ๑ ประเภทของผู้มาขอรับบริการ ณ จุดรับบริการ

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.จดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๑๘	ราย
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม พ.ร.บ.จดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๑	ราย
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ. ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๑	ราย
๔. การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย (การขอใช้และยกเลิกการใช้)	จำนวน ๓	ราย
๕. การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน ๔๙	ราย
๖. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน	จำนวน ๒	ราย
๗. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑	จำนวน ๑๕	ราย
๘. การแจ้งขุดดิน	จำนวน ๑	ราย
๙. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๔๕	ราย
๑๐. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	จำนวน ๖	ราย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๕	๓๙.๐๐
หญิง	๘๖	๖๑.๐๐
รวม	๑๔๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง ร้อยละ ๖๑.๐๐ และผู้ชาย ร้อยละ ๓๙.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๒๑.๓๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๗๙	๕๖.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๒๒.๗๐
รวม	๑๔๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๒.๗๐ ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ร้อยละ ๒๑.๓๐ และช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๐

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๖	๔๖.๘๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๖๐	๔๒.๖๐
ปริญญาตรี	๙	๖.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๔.๓๐
รวม	๑๔๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๔๖.๘๐ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ร้อยละ ๔๒.๖๐ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๖.๔๐ และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔.๓๐

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๕.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๕	๓.๕๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	๕.๗๐
ค้าขาย	๑๔	๙.๙๐
เกษตรกร/ประมง	๙๕	๖๗.๔๐
อื่นๆ	๑๒	๘.๕๐
รวม	๑๔๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๖๗.๔๐ รองลงมาคืออาชีพค้าขาย ร้อยละ ๙.๙๐ อาชีพอื่นๆ ร้อยละ ๘.๕๐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ ๕.๗๐ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๕.๐๐ และ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๓.๕๐

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	๙๓	๔๗	๑	-	-	๔.๖๕	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๐	๔๘	๓	-	-	๔.๖๒	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๖๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านเวลาอยู่ระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (Mean = ๔.๖๕) รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ (Mean = ๔.๖๒)

ตารางที่ ๖ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๒	๓๗	๑	๑	-	๔.๔๑	มาก
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๓	๕๗	๑	-	-	๔.๕๘	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๕	๔๕	๑	-	-	๔.๖๗	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (Mean = ๔.๖๗) รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (Mean = ๔.๕๘) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Mean = ๔.๔๑)

จากตารางที่ ๘ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (Mean = ๔.๕๖) รองลงมาคือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (Mean = ๔.๕๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (Mean = ๔.๕๒) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (Mean = ๔.๕๐)

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ปรากฏผล ดังนี้

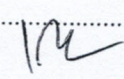
ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓	แปลผล มากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลการประเมินฯ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๑)

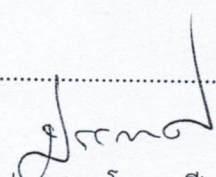
ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากผลการประเมินฯ ข้างต้น ไปพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่ปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ให้สูงขึ้น


(นางสาววรรณฯ คีร์รัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

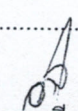
ความคิดเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายบุญชวน เพ็ชรหิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายประกาศ โพชสาลี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย


(นางอารี ขวัญศรีสุทธิ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย