

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวเสียว
อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ที่ ... ตง. ๗๔๗๐๑/- ... วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๓๙ ราย แยกตามประเภทของผู้รับบริการด้านต่างๆ ดังนี้

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.จดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. จำนวน ๒๐ ราย
๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม จำนวน ๖ ราย
พ.ร.บ.จดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ. จำนวน ๒ ราย
ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา
๔. การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย (การขอใช้และยกเลิกการใช้) จำนวน ๑๒ ราย
๕. การกำหนดอัตราค่าตอบแทนในการอนุญาตให้ประชาชนใช้ประโยชน์ในที่ดินของรัฐ จำนวน ๑ ราย
๕. การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๕๑ ราย
๖. การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒ ราย
๗. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน จำนวน ๕ ราย
๖. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑ จำนวน ๓๔ ราย
๗. การแจ้งขุดดิน - ถมดิน จำนวน ๕ ราย
๘. การสมัครเข้าเรียนเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย จำนวน ๒๑ ราย
๙. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๖๙ ราย
๑๐. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ จำนวน ๑๑ ราย

/ผลสรุปการ...

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒	แปลผล มาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



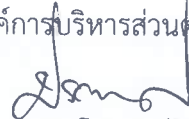
(นางสาววรรณภา คีรีรัตน์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด



(นายบุญชวน เพ็ชรหิน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายประกาศ โพขสาลี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ



(นางอารี ขวัญศรีสุทธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย
อำเภอनाโยง จังหวัดตรัง

ตอนที่ ๑ ประเภทของผู้มาขอรับบริการ ณ จัดรับบริการ

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๒๐	ราย
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๖	ราย
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๒	ราย
๔. การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย (การขอใช้และยกเลิกการใช้)	จำนวน ๑๒	ราย
๕. การกำหนดอัตราค่าตอบแทนในการอนุญาตให้ประชาชนใช้ประโยชน์ในที่ดินของรัฐ	จำนวน ๑	ราย
๕. การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน ๕๑	ราย
๖. การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๒	ราย
๗. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	จำนวน ๕	ราย
๖. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑	จำนวน ๓๔	ราย
๗. การแจ้งขุดดิน - ถมดิน	จำนวน ๕	ราย
๘. การสมัครเข้าเรียนเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย	จำนวน ๒๑	ราย
๙. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๖๙	ราย
๑๐. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	จำนวน ๑๑	ราย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๙	๕๕.๖๐
หญิง	๑๓๐	๕๔.๔๐
รวม	๒๓๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง ร้อยละ ๕๔.๔๐ และผู้ชาย ร้อยละ ๕๕.๖๐

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๓	๒๖.๔๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓๘	๕๗.๗๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๘	๑๕.๙๐
รวม	๒๓๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๕๗.๗๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ร้อยละ ๒๖.๔๐ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๕.๙๐ และช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๐

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๑๒	๔๖.๙๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๙๗	๔๐.๖๐
ปริญญาตรี	๒๔	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๒.๕๐
รวม	๒๓๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๔๖.๙๐ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ร้อยละ ๔๐.๖๐ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๐.๐๐ และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๕๐

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙	๓.๘๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๔	๑๔.๒๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๙	๗.๙๐
ค้าขาย	๔๐	๑๖.๗๐
เกษตรกร/ประมง	๘๑	๓๓.๙๐
อื่นๆ	๕๖	๒๓.๔๐
รวม	๒๓๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๓๓.๙๐ รองลงมาคืออาชีพอาชีพอื่นๆ ร้อยละ ๒๓.๔๐ ค้าขาย ร้อยละ ๑๖.๗๐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๑๔.๒๐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ ๗.๙๐ และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๓.๘๐

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	๑๓๗	๙๙	๓	-	-	๔.๕๖	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔๘	๙๐	๑	-	-	๔.๖๒	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านเวลาอยู่ระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (Mean = ๔.๖๒) รองลงมาคือการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (Mean = ๔.๕๖)

ตารางที่ ๖ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒๔	๑๑๔	๑	-	-	๔.๕๑	มากที่สุด
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒๙	๑๐๘	๑	๑	-	๔.๕๓	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๖๔	๗๔	๑	-	-	๔.๖๘	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (Mean = ๔.๖๘) รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (Mean = ๔.๕๓) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Mean = ๔.๕๑)

ตารางที่ ๗ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๗๙	๖๐	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙๖	๔๓	-	-	-	๔.๘๒	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๖๖	๗๑	๒	-	-	๔.๖๙	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗๒	๖๖	๑	-	-	๔.๗๒	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๗๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๗๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (Mean = ๔.๘๒) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ (Mean = ๔.๗๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (Mean = ๔.๗๒) และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น (Mean = ๔.๖๙)

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๐	๑๓๖	๓	-	-	๔.๔๑	มาก
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๙	๑๒๙	๑	-	-	๔.๔๕	มาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๒	๑๔๖	๑	-	-	๔.๓๘	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๑	๑๓๗	๑	-	-	๔.๔๒	มาก
ผลโดยรวม						๔.๔๒	มาก

จากตารางที่ ๘ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๔.๔๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (Mean = ๔.๔๕) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (Mean = ๔.๔๒) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (Mean = ๔.๔๑) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (Mean = ๔.๓๘)

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ปรากฏผล ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒	แปลผล มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลการประเมินฯ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๘)

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากผลการประเมินฯ ข้างต้น ไปพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่ปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ให้สูงขึ้น

๐๗

ผู้สรุปแบบประเมิน

(นางสาววรรณภา ศิริรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายบุญชวน เพ็ชรหิน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(นายประกาศ โพธิ์สาส์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

.....

(นางอารี ขวัญศรีสุทธิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย