



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (งานเจ้าหน้าที่) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ โทรศัพท์ ๐ ๗๕๒๐ ๔๑๘๕

ที่ ตง ๗๕๐๐๑/๗๓๐ วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้ดำเนินการจัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามมิติที่ ๒ ตามประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไป เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบลส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘

บัดนี้ วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขต ตรัง ซึ่งได้จดทะเบียนที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง เพื่อให้บริการให้คำปรึกษาด้านการ วิจัยและประเมินผล ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงเรียบร้อยแล้ว ตามรายงานฉบับสมบูรณ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้ผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๓.๗๐ มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๒๔.๙๐ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ ๗๒.๗๐ ส่วนใหญ่จบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๒๘.๑๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๒๑.๙๐ มีระดับรายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๔.๙๐

๒. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่วันที่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลนาท่ามใต้ ประมาณ ๑-๓ ครั้ง ร้อยละ ๗๙.๗๐ ส่วนใหญ่มารับบริการที่บ้าน/สถานที่ที่ อบต. ได้กำหนด ร้อยละ ๖๓.๔๐ งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๒.๘๐

๓. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน สรุปรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๐๐ โดยเรียงตามลำดับดังนี้

๑) งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	ร้อยละ ๙๒.๔๐
๒) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	ร้อยละ ๙๔.๐๐
๓) งานด้านรายได้และภาษี	ร้อยละ ๙๔.๐๐
๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ ๙๓.๔๐

๔. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชาชนผู้รับบริการต่าง ๆ

๑) การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส

พร้อมนี้ จึงขอ...

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นจากเดิมที่เป็นอยู่และเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้จะนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และเป็นข้อมูลในการดำเนินงานในปีต่อไป พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางพัชรินทร์ สินธุ์อ่อน)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวศรียัย ทองแก้ว)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางสาวสุวรรณี ศิริรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายชาลี เมืองนง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้



รายงานฉบับสมบูรณ์
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2567

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

คำนำ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานกลางที่รับประกันความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลต่าง ๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 องค์การบริหารตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ได้ขอความร่วมมือให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารตำบลนาท่ามใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ประเด็น ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านโยธา
2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา
3. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี
4. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์การบริหารตำบลนาท่ามใต้ต่อไป

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
กันยายน 2567

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้ ประจำปีงบประมาณ 2567 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 374 ราย พบว่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.70 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 24.90 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 72.70 ส่วนใหญ่จบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 28.10 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 21.90 มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 44.90

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 รองลงมา ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. นาทมได้
การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โพรตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต. นาทมได้
- ไม่มี
3. โพรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. นาทมได้
- ไม่มี

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลน่าทึ่งได้ พบว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบันตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการ แต่ควรพัฒนาด้านระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลน่าทึ่งได้ จะต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการของอบต.ที่ต่อเนื่อง

2. ช่องทางในการให้บริการ จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน่าทึ่งได้ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน่าทึ่งได้ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาช่องทางที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน่าทึ่งได้ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการนั้นประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้บริการ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน่าทึ่งได้ ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน่าทึ่งได้ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมคือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และทั้งนี้ อบต.ยังคงต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมาก แต่ควรพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการอย่างต่อเนื่องต่อไป

6. ความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ มีความพึงพอใจมากทุกงาน แต่งานด้านการศึกษาควรมีการปรับปรุงให้มากกว่านี้

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรงในทุกๆ ด้าน

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	3
วิธีการดำเนินการ	3
ข้อจำกัดของการสำรวจ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	5
ด้านกายภาพ	5
ด้านการเมือง/การปกครอง	6
ประชากร	8
สภาพทางสังคม	10
การบริการขั้นพื้นฐาน	10
ระบบเศรษฐกิจ	11
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	12
ทรัพยากรธรรมชาติ	12
3. วิธีการดำเนินการสำรวจ	14
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
วิธีการเก็บข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	16

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	17
ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการประกอบอาชีพของประชากร	17
ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	19
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	20
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	20
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	25
ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี	30
ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35
ความพึงพอใจรวมงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	40
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่างๆ	40
5. สรุปและข้อเสนอแนะ	41
สรุปผล	41
ข้อเสนอแนะ	42
ภาคผนวก	43
ภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล	44
แบบสอบถาม	45

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร	17
2	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	19
3	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	20
4	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา	21
5	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา	22
6	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา	23
7	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา	24
8	ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	25
9	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา	26
10	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา	29
11	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา	28
12	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา	29
13	ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	30
14	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	31
15	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	32
16	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี	33
17	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	34
18	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35
19	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	36
20	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
21	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	38
22	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	39
23	ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้	40

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจำเป็นต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนด ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้

การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่คณะกรรมการกลางและคณะกรรมการจังหวัดกำหนด โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข วิธีการของคณะกรรมการกลางและคณะกรรมการจังหวัด ให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอดุสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของส่วนราชการจังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด โดยได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและมีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านอื่น ๆ ซึ่งในการสำรวจและประเมินความ

พึงพอใจในแต่ละงาน ได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 11 ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 – 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 – 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 – 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 – 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 – 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 – 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 – 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบสั่งการเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี จึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2567

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ชุมชนในตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการสำรวจ

- ขอบเขตทางด้านพื้นที่ ทำการศึกษาในพื้นที่ 8 หมู่บ้าน ในตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
- ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่อยู่ในตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
- ด้านความพึงพอใจ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ใน 4 ด้าน คือ
 1. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research Method) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 374 ชุด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ จำนวน 5,688 คน

2.2 ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 5,688 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 5%) ได้เท่ากับ 374 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 374 ชุด ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for WINDOWS) เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อจำกัดของการสำรวจ

1. ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเฉพาะกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น
2. ผลการสำรวจได้กลุ่มตัวอย่างเพียง 6.57 %

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนในตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
3. ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

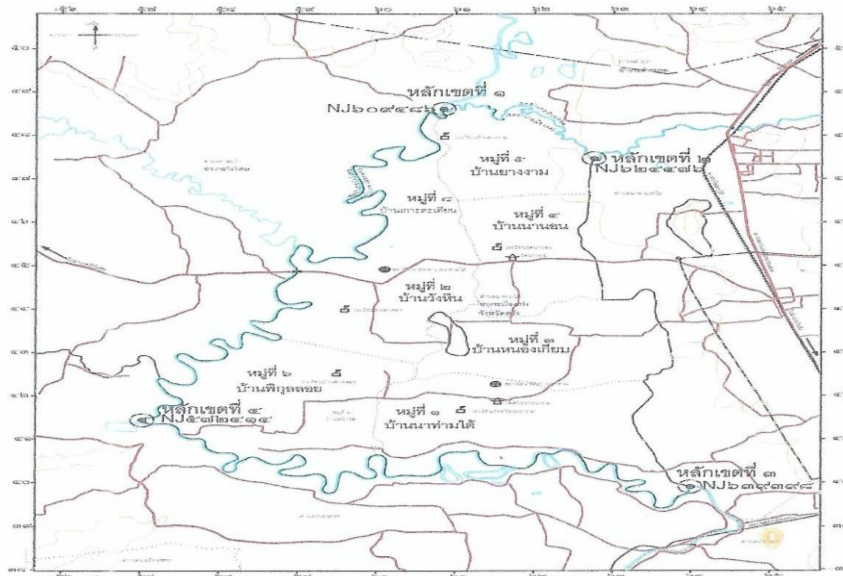
องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ เดิมเป็นสภาตำบลนาท่ามใต้ เป็นราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้รับความยกฐานะขึ้นเป็นนิติบุคคล ภายใต้ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2540 ซึ่งได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนดหกสิบวัน นับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ จึงจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 69/3 หมู่ที่ 2 ตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลนาท่ามใต้ เป็นตำบลหนึ่งใน 14 ตำบลของอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองมาทางทิศเหนือ ประมาณ 14 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 63 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 39,375 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลลำภูรา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลนาตาล่วงและตำบลหนองตรุด อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลนาท่ามเหนือ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลท่าสะบ้า อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

แผนที่



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลนาท่ามใต้ มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม สมรณะดิน มีการระบายน้ำเร็ว เป็นดินเนื้อละเอียด มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ จำเป็นต้องมีการใช้ปุ๋ยในอัตราที่เหมาะสม คงไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ของดินและดินลักษณะนี้ เหมาะสำหรับการใช้ปลูกข้าวในฤดูฝน ถ้ามีการชลประทานในฤดูแล้งสามารถทำนาปรังและปลูกพืชไร่ต่างๆ ได้

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

พื้นที่ตำบลนาท่ามใต้ ตั้งอยู่ในเขตภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน มีอากาศร้อน โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยสูงตลอดปี มีฝนตกชุกอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมที่พัดผ่าน 2 ชนิด คือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดปกคลุมประเทศไทย ทำให้ภาคใต้ตอนบนจะมีฝนตกชุก เพราะมรสุมได้พัดผ่านอ่าวไทย สำหรับทางฝั่งตะวันตกได้รับอิทธิพลของลมนี้้น้อย จึงมีฝนตกเพียงเล็กน้อย ส่วนมรสุมอีกชนิดหนึ่งคือ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ซึ่งจะพัดผ่านมหาสมุทรอินเดีย ส่งผลให้จังหวัดตรัง ซึ่งตั้งอยู่ในด้านรับลมมีฝนตกชุก จังหวัดตรังมี 2 ฤดูกาล คือ

1) ฤดูฝน เริ่มต้นตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ โดยฤดูฝนช่วงแรกจะมีฝนตกอย่างสม่ำเสมอและฤดูฝนช่วงหลังจะมีปริมาณฝนค่อนข้างน้อย

2) ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม โดยได้รับอิทธิพลของลมมรสุมจากแถบเส้นศูนย์สูตรในช่วงเปลี่ยนฤดูกาล

1.4 ลักษณะของดิน

มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม สมรณะดิน มีการระบายน้ำเร็ว เป็นดินเนื้อละเอียด มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ จำเป็นต้องมีการใช้ปุ๋ยในอัตราที่เหมาะสม คงไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ของดินและดินลักษณะนี้เหมาะสำหรับการใช้ปลูกข้าวในฤดูฝนถ้ามีการชลประทานในฤดูแล้งสามารถทำนาปรัง และปลูกพืชไร่ต่างๆ ได้

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้นำหมู่บ้าน	หมายเหตุ
1	บ้านนาท่าม	นายสุวิทย์ กลิ่นชื่น	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1
2	บ้านวังหิน	นายธีรภัทร จีนซ้าย	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 2
3	บ้านหนองเกียบ	นายสุธน สิทธิชัย	กำนันตำบลนาท่ามใต้
4	บ้านนานอน	นายทวีป อ่อนสนิท	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 4
5	บ้านยางงาม	นายเรวัตร์ บรรจงการ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 5
6	บ้านพิกุลลอย	นายฉัตรชัย ราชเดิม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 6
7	บ้านหน้าวัด	นายเอกพล สงคราม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 7
8	บ้านเกาะตะเคียน	นายสัตถาวร นานอน	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 8

2.2 การเลือกตั้ง/ข้อมูลผู้บริหาร/สมาชิกสภาท้องถิ่น

2.2.1 การเลือกตั้ง

- พ.ศ. 2552 เลือกตั้งนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ กรณีครบวาระวันที่ 6 กันยายน 2552 (เลือกตั้งเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2552)

- พ.ศ. 2556 เลือกตั้งนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ กรณีครบวาระวันที่ 5 กันยายน 2556 (เลือกตั้งเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2556)

- พ.ศ. 2564 เลือกตั้งนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ กรณีครบวาระวันที่ 30 กันยายน 2564 (เลือกตั้งเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2564)

2.2.2 ทำเนียบผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ระยะเวลา
1.	นายสาคร คงยิ้ม	ประธานคณะกรรมการบริหารฯ	พ.ศ. 2540 - 2544
2.	นายชาติ เมืองนก	ประธานคณะกรรมการบริหารฯ	28 มิถุนายน 2544 - 30 มิถุนายน 2548
3.	นายชาติ เมืองนก	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	31 กรกฎาคม 2548 - 31 กรกฎาคม 2552
4.	นายสมนึก เพชรฤทธิ์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	3 กันยายน 2552 - 5 กันยายน 2552
5.	นายสมนึก เพชรฤทธิ์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	2 ตุลาคม 2556 - 30 กันยายน 2564
6.	นายชาติ เมืองนก	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	25 พฤศจิกายน 2564 – ปัจจุบัน

2.2.3 ข้อมูลผู้บริหาร

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1.	นายชาติ เมืองนก	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	
2.	นายวรินทร์ฤทธิ์ สิทธิชัย	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	
3.	นายบุญฤทธิ์ รุ่งบาล	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	
4.	นายรักษชาติ สุดศิริ	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	
5.	นายสมโชค คงสง	ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	
6.	นายรายันท์ จันท์เพชร	ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้	

2.2.4 ข้อมูลสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	บ้านนาท่ามใต้	นายประวัติ ประดิษฐ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 1	
2	บ้านวังหิน	นายนพดล แก่นจันทร์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 2	
3	บ้านหนองเกียบ	นายสมศักดิ์ สิทธิชัย	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 3	
4	บ้านนาอน	นายจรินทร์ นานอน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 4	

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
5	บ้านยางงาม	นางจุติมา ทองโอ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 5	
6	บ้านพิกุลลอย	นายสมหวัง रामศรี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 6	
7	บ้านหน้าวัด	นางสาววรรณนิศา หนูเสน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 7	
8	บ้านเกาะตะเคียน	นายวิรัช พลเดช	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 8	

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

3.1.1 ข้อมูลปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีจำนวนประชากรรวม 5,688 คน โดยแยกเป็นชาย 2,728 คน แยกเป็นหญิง 2,960 คน โดยแยกเป็นหมู่บ้านต่างๆ ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม
		ชาย	หญิง	
1	บ้านนาท่าม	265	305	570
2	บ้านวังหิน	461	523	984
3	บ้านหนองเกียบ	351	373	724
4	บ้านนาอน	434	456	890
5	บ้านยางงาม	273	307	580
6	บ้านพิกุลลอย	517	505	1022
7	บ้านหน้าวัด	247	288	535
8	บ้านเกาะตะเคียน	180	203	383
	รวม	2,728	2,960	5,688

ข้อมูลประชากรจากทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองตรัง ณ เดือนมีนาคม 2567

3.1.2 ข้อมูลเปรียบเทียบ 5 ปี ย้อนหลัง

จำนวนประชากร 5 ปีย้อนหลัง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พ.ศ. 2565				พ.ศ. 2564				พ.ศ. 2563				พ.ศ. 2562				พ.ศ. 2561			
		ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
1	บ้านนาท่าม	272	307	579	229	278	303	581	229	275	304	579	227	283	308	591	225	283	307	590	222
2	บ้านวังหิน	469	530	999	355	476	533	1,009	350	457	517	974	349	448	513	961	341	437	503	940	332
3	บ้านหนองเกียบ	358	380	738	292	354	377	731	288	353	377	730	284	346	370	716	281	345	373	718	276
4	บ้านนาอน	446	465	911	492	445	469	914	488	446	471	917	477	441	459	900	470	432	457	889	451
5	บ้านยางงาม	290	305	595	203	293	306	599	201	293	307	600	200	290	306	596	198	295	315	610	195

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พ.ศ. 2565				พ.ศ. 2564				พ.ศ. 2563				พ.ศ. 2562				พ.ศ. 2561			
		ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
6	บ้านพิบูลลอย	522	502	1,024	279	521	493	1,014	277	513	486	999	274	505	494	999	269	514	491	1,005	256
7	บ้านหน้าวัด	250	291	541	167	246	290	536	166	241	287	528	166	238	286	524	163	250	291	541	159
8	บ้านเกาะตะเคียน	186	200	386	140	185	199	384	139	194	202	396	137	194	197	391	134	196	203	399	133
	รวม	2,793	2,980	5,778	2,158	2,798	2,970	5,768	2,139	2,772	2,951	5,723	2,115	2,745	2,933	5,678	2,081	2,572	1,940	5,692	2,033

ข้อมูลประชากรจากทะเบียนราษฎร์อำเภอเมืองตรัง

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 0-5 ปี	147	125	272
อายุ 6-10 ปี	149	160	309
อายุ 11-15 ปี	169	141	310
อายุ 16-20 ปี	153	152	305
อายุ 21-25 ปี	203	207	410
อายุ 26-30 ปี	211	204	415
อายุ 31-35 ปี	232	180	412
อายุ 36-40 ปี	201	221	422
อายุ 41-45 ปี	218	203	421
อายุ 46-50 ปี	220	251	471
อายุ 51-55 ปี	207	248	455
อายุ 56-60 ปี	209	230	439
อายุ 61-65 ปี	154	161	315
อายุ 66-70 ปี	111	153	264
อายุ 71-75 ปี	79	105	184
อายุ 76-80 ปี	57	82	139
อายุ 81-85 ปี	46	76	122
อายุ 86-90 ปี	23	49	72
อายุ 91-95 ปี	8	15	23
อายุ 96-100 ปี	1	7	8
อายุ มากกว่า 100 ปี	-	-	-

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา พื้นที่ตำบลนาท่ามใต้ มีสถาบันการศึกษา ดังนี้

- 1) โรงเรียนวัดศรีสุวรรณาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 มีพื้นที่ประมาณ 11 ไร่
- 2) โรงเรียนวัดนานอน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 มีพื้นที่ประมาณ 7 ไร่
- 3) ศูนย์การศึกษาอนุเคราะห์และการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลนาท่ามใต้ (กศน.ตำบลนาท่ามใต้) ตั้งอยู่ที่โรงเรียนวัดนานอน หมู่ที่ 4
- 4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาท่าม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 มีพื้นที่ประมาณ 2 ไร่
- 5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนานอน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 มีพื้นที่ประมาณ 4 ไร่

4.2 สาธารณสุข พื้นที่ตำบลนาท่ามใต้มีสถานบริการและหน่วยงานบริการสาธารณสุข มีดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนาท่าม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 มีพื้นที่ประมาณ 3 ไร่
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาท่ามใต้ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 มีพื้นที่ประมาณ 1 ไร่
3. คลินิกพยาบาลและผดุงครรภ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 และตั้งอยู่หมู่ที่ 4

4.3 อาชญากรรม

ไม่มี

4.4 ยาเสพติด

ไม่มี

4.5 การสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประสานงานขอความร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตรัง บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดตรัง ในการให้ความช่วยเหลือด้านสังคมสงเคราะห์

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง มีการคมนาคมขนส่งในพื้นที่ตำบลนาท่ามใต้ ใช้ถนนสายอำเภอห้วยยอด-ตรัง หมายเลข 403 เป็นถนนสายหลัก และมีสายรองเชื่อมต่อกับตำบลเขาวิเศษ-คลองเต็ง หมายเลข 4158

5.2 การไฟฟ้า การใช้ไฟฟ้า มีดังนี้

- หมู่ที่ 1 อัตราการใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 100
- หมู่ที่ 2 อัตราการใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 100
- หมู่ที่ 3 อัตราการใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 100
- หมู่ที่ 4 อัตราการใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 100
- หมู่ที่ 5 อัตราการใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 100
- หมู่ที่ 6 อัตราการใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 100
- หมู่ที่ 7 อัตราการใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 100
- หมู่ที่ 8 อัตราการใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 100

5.3 การประปา

- บ่อบาดาล 16 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน 19 แห่ง
- ถังป้อนฉาบ 1 แห่ง

5.4 โทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีชุมสายโทรศัพท์ที่เป็นโครงข่ายของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง ไปรษณีย์นาท่ามใต้ ตั้งอยู่เลขที่ 99/7 หมู่ที่ 4 ตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง 92190

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร บริเวณพื้นที่เกษตรกรรมของตำบลนาท่ามใต้ ประมาณ 27,200 ไร่ ส่วนใหญ่จะปลูกยางพารา สามารถจำแนกพื้นที่ได้ดังนี้

- พื้นที่ปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น ยางพารา ประมาณ 20,063 ไร่
- พื้นที่ปลูกข้าว ประมาณ 5,745 ไร่
- พื้นที่ปลูกพืชไร่ พืชผัก ประมาณ 1,392 ไร่

6.2 การประมง

หมู่ที่	1	2	3	4	5	6	7	8	รวม
การเลี้ยงปลาบ่อน้ำจืด	25	10	22	10	36	34	8	9	154

6.3 การปศุสัตว์

หมู่ที่	โค		กระบือ		แพะ		สุกร		ไก่พื้นเมือง		ไก่ไข่		เป็ดไข่		เป็ดเนื้อ		เป็ดเทศ		อื่นๆ		เกษตรกร (ราย)
	ตัว	ราย	ตัว	ราย	ตัว	ราย	ตัว	ราย	ตัว	ราย	ตัว	ราย	ตัว	ราย	ตัว	ราย	ตัว	ราย	ตัว	ราย	
1	145	21	0	0	0	0	15	1	996	57	0	0	0	0	0	0	76	3	0	0	59
2	293	42	0	0	0	0	35	7	1,222	79	0	0	79	8	0	0	10	1	0	0	91
3	139	18	0	0	0	0	68	7	501	46	55	4	11	4	0	0	0	0	0	0	50
4	237	39	0	0	0	0	0	1	652	42	0	0	10	1	55	1	150	9	0	0	63
5	230	34	0	0	0	0	0	0	897	57	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	71
6	131	26	0	0	0	0	29	5	203	32	0	0	13	1	0	0	0	0	0	0	31
7	194	29	0	0	0	0	54	1	346	32	0	0	100	1	0	0	30	2	0	0	59
8	138	35	0	0	0	0	18	2	759	49	1,470	6	4	2	0	0	0	0	0	0	59
รวม	1,507	244	0	0	0	0	219	24	5,576	394	1,525	10	220	18	55	1	266	15	0	0	483

(ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอเมืองตรัง)

6.4 การบริการ การบริการเป็นการซื้อขายสินค้าตามร้านค้าทั่วไป ร้านสะดวกซื้อ

6.5 การท่องเที่ยว มีสถานที่เชิงอนุรักษ์ (เขาตอยไท) ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

6.6 อุตสาหกรรม พื้นที่ไม่มีแหล่งอุตสาหกรรม

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ พื้นที่มีการพาณิชย์ ในพื้นที่ตำบลนาท่ามใต้ มีตลาดนัดวงหิน หมู่ที่ 2 ตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ส่วนกลุ่มอาชีพ ไม่มี

6.8 แรงงาน แรงงานยังเป็นแรงงานที่ค่อนข้างไม่มีทักษะวิชาชีพ ส่วนใหญ่เป็นแรงงานทั่วไป รับจ้างในเวลาว่างงานและยังมีแรงงานต่างด้าวในงานก่อสร้างและมีแรงงานต่างถิ่นและแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงาน ประมาณ 10%

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชากรในพื้นที่ตำบลนาท่ามใต้ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95% รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 3% และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 2%

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- 1) การทอดกฐิน
- 2) การทอดผ้าป่า
- 3) ถวายเทียนพรรษา
- 4) งานประจำปีครบรอบพ่อท่านคลิ่ง
- 5) งานบุญเดือนสิบ

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ในพื้นที่ตำบลนาท่ามใต้ มีการอนุรักษ์การสืบทอดศิลปะการแสดง มโนราห์ การทำบุญบ้าน เพื่อสะเดาะเคราะห์สิ่งชั่วร้าย การตั้งต้ายาย การอนุรักษ์การเล่นแบบไทยและการใช้ภาษาใต้ในการสนทนา

7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก มีการผลิตเครื่องแกงจำหน่ายภายใต้ โครงการผลิตเครื่องแกง เป็นผลิตภัณฑ์ OTOP เครื่องแกงหนองเกียบ

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย 15 สาย
- บึง, หนองและอื่นๆ 15 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 1 แห่ง

- บ่อน้ำตื้น 690 แห่ง
- บ่อบาดาล 16 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน 19 แห่ง
- ถึงปูนฉาบ 1 แห่ง
- สระ 5 แห่ง

8.2 ป่าไม้

1) พื้นที่สาธารณประโยชน์ ตำบลนาท่ามใต้มีพื้นที่สาธารณประโยชน์ ประมาณ 1,606 ไร่ ซึ่งเป็นหนองน้ำ สระน้ำสาธารณประโยชน์

2) พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ตำบลนาท่ามใต้ มีพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ประมาณ 787 ไร่

8.3 ภูเขา ตำบลนาท่ามใต้ มีพื้นที่สาธารณะซึ่งมีลักษณะเป็นเชิงที่ราบสูงคล้ายภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พื้นที่ป่าไม้ที่สำคัญบริเวณพื้นที่สาธารณประโยชน์เขาต้อยไห หมู่ที่ 3 ตำบลนาท่ามใต้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 374 ชุด ที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มีารับบริการ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ โดยแยกเป็น

1. ความพึงพอใจด้านงานโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) จำนวน 5 ข้อ
2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 5 ข้อ
3. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 5 ข้อ
4. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยแยกเป็น

1. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ
4. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5
มาก	มีค่าเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านนาท่าม	570	37
2	บ้านวังหิน	984	65
3	บ้านหนองเกียบ	724	48
4	บ้านนานอน	890	58
5	บ้านยางงาม	580	38
6	บ้านพิบูลลอย	1,022	67
7	บ้านหน้าวัด	535	35
8	บ้านเกาะตะเคียน	383	26
รวม		5,688	374

2.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 5,688 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ความเชื่อมั่น 95% คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 95% e = 0.05)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณการ โดยใช้สูตร Yamane ได้เท่ากับ 374 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 374 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for WINDOWS) เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 – 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 - 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 - 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 - 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 - 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 - 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 - 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.70 เพศชาย ร้อยละ 46.30 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 24.90 รองลงมา 46-55 ปี, 26-35 ปี, 56-65 ปี, 66-75 ปี, มากกว่า 75 ปี และ 15-25 ปี ร้อยละ 19.30, 16.00, 13.40, 10.40, 10.20 และ 5.90 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 72.70 รองลงมาหย่า/แยกกันอยู่ และโสด ร้อยละ 15.00 และร้อยละ 12.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 28.10 รองลงมาอนุปริญญา, มัธยมศึกษา และปริญญาตรี, และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 24.30, 23.50 และ 0.50 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 21.90 รองลงมาค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ, รับจ้างทั่วไป, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ และว่างงาน, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, นักเรียน/นักศึกษา และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.80, 16.60, 12.60, 8.30, 7.80, 4.80 และ 2.90 ตามลำดับ มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 44.90 รองลงมา ต่ำกว่า 5,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 20.90, 17.90, 9.10 และ 7.20 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	173	46.3
หญิง	201	53.7
รวม	374	100
2. อายุ		
15-25 ปี	22	5.9
26-35 ปี	60	16.0
36-45 ปี	93	24.9
46-55 ปี	72	19.3
56-65 ปี	50	13.4
66-75 ปี	39	10.4
มากกว่า 75 ปี	38	10.2
รวม	374	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	46	12.3
สมรส	272	72.7
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	56	15.0
รวม	374	100
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	105	28.1
มัธยมศึกษา	88	23.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	91	24.3
ปริญญาตรี	88	23.5
สูงกว่าปริญญาตรี	2	.5
รวม	374	100
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	7.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	2.9
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	47	12.6
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	63	16.8
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.8
รับจ้างทั่วไป	62	16.6
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	31	8.3
เกษตรกร/ประมง	82	21.9
ว่างงาน	31	8.3
รวม	374	100
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	78	20.9
5,001-10,000 บาท	168	44.9
10,001-15,000 บาท	67	17.9
15,001-20,000 บาท	34	9.1
สูงกว่า 20,000 บาท	27	7.2
รวม	374	100

2. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามใต้ ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 79.70 รองลงมาใช้บริการประมาณ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 15.00 และตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 5.30 ส่วนใหญ่มารับบริการที่บ้าน/สถานที่ที่อบต.ได้กำหนด ร้อยละ 63.40 รองลงมาที่อบต.ร้อยละ 25.10 และอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 11.50 งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 92.80 รองลงมาด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ร้อยละ 19.0, 7.0 และ 6.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
1-3 ครั้ง	298	79.7
4-6 ครั้ง	56	15.0
7 ครั้งขึ้นไป	20	5.3
รวม	374	100
2. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	94	25.1
ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต.ได้กำหนด	237	63.4
อื่นๆเช่น อินเทอร์เน็ต	43	11.5
รวม	374	100
3. งานที่มารับบริการ		
ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	26	7.0
ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	24	6.4
รายได้หรือภาษี	347	92.8
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	71	19.0

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการงานโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.96 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 99.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมา มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.88 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.60 ระดับคะแนน 10 มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.85 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 ระดับคะแนน 10 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 ระดับคะแนน 10 และมีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) รวมมีค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ระดับคะแนน 10 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.88	.326	97.60	มากที่สุด	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.81	.402	96.20	มากที่สุด	10
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.38	.496	87.60	มาก	8
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.85	.368	97.00	มากที่สุด	10
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.96	.196	99.20	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.78	.228	95.60	มากที่สุด	10

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการงานโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมาความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 และความพอใจของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการงานโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.81	.079	96.20	มากที่สุด	10
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.62	.097	92.40	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.77	.084	95.40	มากที่สุด	10
4. ความพอใจของช่องทางในการให้บริการ	4.54	.100	90.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.064	93.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมาความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 ระดับคะแนน 10 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	.079	96.20	มากที่สุด	10
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.77	.084	95.40	มากที่สุด	10
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.73	.089	94.60	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	.089	94.60	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73	.105	94.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.81	.079	96.20	มากที่สุด	10

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ และมีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.62	.097	92.40	มากที่สุด	9
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.81	.096	96.20	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.62	.097	92.40	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.62	.112	92.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.66	.075	93.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่างานบริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.65	.095	93.00	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.69	.108	93.80	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.65	.110	93.00	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.67	.092	93.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.87 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 ระดับคะแนน 10 มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ระดับคะแนน 10 มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 และมีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการรวม ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ระดับคะแนน 10 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียน ล่วงหน้า	4.83	.381	96.60	มากที่สุด	10
2. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.75	.442	95.00	มากที่สุด	9
3. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรม ตลอดภาคการศึกษา	4.87	.338	97.40	มากที่สุด	10
4. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.71	.464	94.20	มากที่สุด	9
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับ ช่วงวัย	4.79	.415	95.80	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.79	.260	95.80	มากที่สุด	10

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 ระดับคะแนน 10 รองลงมาความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ระดับคะแนน 10 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 และความพอใจเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.42 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 88.40 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการ ให้บริการ	4.83	.078	96.60	มากที่สุด	10
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.79	.085	95.80	มากที่สุด	10
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.63	.101	92.60	มากที่สุด	9
4. ความพอใจเพียงของช่องทางในการ ให้บริการ	4.42	.103	88.40	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.67	.063	93.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 8 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.46 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.20 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	.103	91.60	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.50	.104	90.00	มาก	8
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	.101	92.60	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	.120	89.20	มาก	8
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.58	.103	91.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.55	.069	91.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ระดับคะแนน 10 รองลงมา มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.79	.085	95.80	มากที่สุด	10
2. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.75	.109	95.00	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.71	.095	94.20	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.58	.119	91.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.71	.066	94.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ระดับคะแนน 10 และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ระดับคะแนน 10 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.71	.112	94.20	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.79	.085	95.80	มากที่สุด	10
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.83	.078	96.60	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.78	.074	95.60	มากที่สุด	10

ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 ระดับคะแนน 10 มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ระดับคะแนน 10 มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.40 ระดับคะแนน 9 และมีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษีให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.80	.514	96.00	มากที่สุด	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า	4.53	.560	90.60	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.82	.417	96.40	มากที่สุด	10
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.57	.518	91.40	มากที่สุด	9
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.78	.432	95.60	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.62	.293	92.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.88 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.60 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 และความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.88	.020	97.60	มากที่สุด	10
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.69	.026	93.80	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.76	.024	95.20	มากที่สุด	10
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.62	.027	92.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.74	.015	94.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 และความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1.ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	.025	93.80	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.67	.026	93.40	มากที่สุด	9
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	.027	92.60	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	.026	93.20	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73	.024	94.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.01581	93.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 ระดับคะแนน 10 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.72	.024	94.40	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.80	.022	96.00	มากที่สุด	10
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.69	.025	93.80	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.68	.027	93.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.72	.016	94.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.66	.026	93.20	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.78	.022	95.60	มากที่สุด	10
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.73	.024	94.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.72	.018	94.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์ กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 และมีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.63	.542	92.60	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า	4.74	.444	94.80	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.72	.451	94.40	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.71	.458	94.20	มากที่สุด	9
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	4.76	.428	95.20	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.71	.300	94.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมาความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 และความพอใจของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.77	.054	95.40	มากที่สุด	10
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.76	.055	95.20	มากที่สุด	10
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.76	.055	95.20	มากที่สุด	10
4. ความพอใจของช่องทางในการให้บริการ	4.72	.057	94.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.75	.043	95.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 และความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	.059	91.60	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.66	.057	93.20	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	.058	92.40	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.052	95.00	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.75	.056	95.00	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.67	.039	93.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.75	.052	95.00	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.82	.054	96.40	มากที่สุด	10
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.73	.057	94.60	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.62	.065	92.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.73	.043	94.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.73	.053	94.60	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	4.75	.056	95.00	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.77	.054	95.40	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.75	.045	95.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1 งานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	4.71	.066	94.20	มากที่สุด	9
2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.70	.055	94.00	มากที่สุด	9
3.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.70	.064	94.00	มากที่สุด	9
4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.67	.821	93.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.70	.064	94.00	มากที่สุด	9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจากอบต. นาท่ามใต้
การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โป้ตรระบุปัญหาในการให้บริการของอบต. นาท่ามใต้
- ไม่มี
3. โป้ตรระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของอบต. นาท่ามใต้
- ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

สรุปผล

ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.70 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 24.90 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 72.70 ส่วนใหญ่จบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 28.10 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 21.90 มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 44.90

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 79.70 ส่วนใหญ่มารับบริการที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด ร้อยละ 63.40 งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 92.80

ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 รองลงมา ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. นาท่ามใต้
การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โพรตระบุปัญหาในการให้บริการของ อบต. นาท่ามใต้
- ไม่มี
3. โพรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. นาท่ามใต้
- ไม่มี

ภาคผนวก

ภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล



แบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567)

องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 15-25 ปี 2. 26-35 ปี 3. 36-45 ปี 4. 46-55 ปี
5. 56-65 ปี 6. 66-75 ปี 7. มากกว่า 75 ปี
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. มัธยมศึกษา
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5. นักเรียน / นักศึกษา 6. รับจ้างทั่วไป
7. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8. เกษตรกร / ประมง 9. ว่างงาน
10. อื่น ๆ
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,001 - 10,000 บาท
3. 10,001 - 15,000 บาท 4. 15,001 - 20,000 บาท
5. สูงกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 เป็นต้นมา ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อยเพียงใด
1. 1-3 ครั้ง 2. 4-6 ครั้ง 3. ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป
2. สถานที่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
1. ที่ อบต. 2. ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด 3. อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต
3. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)
1. ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.1)
2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.2)
3. ด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.3)
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.4)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการ ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)					
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
3.2 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)					
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า					
2. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน					
3. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา					
4. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง					
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย					
3.3 ด้านรายได้หรือภาษี					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
3.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ					
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
2. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการของ อบต.นาท่ามใต้ คือ

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.นาท่ามใต้ คือ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ