



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ที่ นศ ๗๗๐๐๑/

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของงานรับบริการรับชำระค่าน้ำประปา งานบริการรับชำระภาษี งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งสรุปภาพรวมผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ร้อยละ ๙๐.๘๐ (รายละเอียดพร้อมเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศิราณี ศรีตุกา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางปิยะมาศ สีนุภาพาศิ)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายวิชาญ อนุมาศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

(ลงชื่อ)

(นายวิชาญ อนุมาศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ดำเนินการประเมินโดย คณะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

(การประเมินความพึงพอใจงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการ)

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ ที่ ๘๙๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

ชื่องานบริการ	งานบริการรับชำระภาษี	ร้อยละของระดับความ พึงพอใจ	หมายเหตุ
	งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ		
	งานบริการชำระค่าน้ำประปา		
	๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๘.๒๐	
	๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๙๒.๒๐	
	๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๐๐	
สรุปภาพรวมผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน		๙๐.๘๐	

หมายเหตุ งานบริการภาษี จำนวนทั้งหมด ๑๐๔ ราย ประเมินผลฯ เพียง ๓๐ ราย ,งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ จำนวนทั้งหมด ๒๓๕ ราย ประเมินผลฯ เพียง ๓๐ ราย ,งานบริการค่าน้ำประปา จำนวนทั้งหมด ๑,๐๒๙ ราย ประเมินผลเพียง ๓๐ ราย

(ลงชื่อ).....ประธานคณะกรรมการ

(นางปิยะมาศ สินธุพาศี)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ

(นางสาวจตุพร จตุกาญจน์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ

(นายวิฑูรย์ แสงพะกาย)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

$$= \frac{\text{ระดับความพอใจของผู้รับบริการ อบต.ท่าไร่}}{\text{มาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ}} \times 100$$

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.41)

$$\text{คิดเป็นร้อยละ } (4.41 \times 100) / 5 = 88.20$$

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.61)

$$\text{คิดเป็นร้อยละ } (4.61 \times 100) / 5 = 92.20$$

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.60)

$$\text{คิดเป็นร้อยละ } (4.60 \times 100) / 5 = 92.00$$

สรุปภาพรวมผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X}$ = 4.54)

$$\text{คิดเป็นร้อยละ } (4.54 \times 100) / 5 = 90.8$$

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการรับชำระค่าน้ำประปา งานบริการรับชำระภาษี งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	66	18	6	0	0	90	4.66
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	66	18	6	0	0	90	4.66
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	62	24	4	0	0	90	3.75
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	64	22	4	0	0	90	4.57
ค่าเฉลี่ยรวม							4.41

[illegible]

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	65	18	6	1	0	90	4.63
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	64	18	7	1	0	90	4.61
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	59	26	4	1	0	90	4.58
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	62	23	4	1	0	90	4.62
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	65	18	6	1	0	90	4.63
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	62	22	5	1	0	90	4.61
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	63	15	11	1	0	90	4.55
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	64	15	10	1	0	90	4.57
ค่าเฉลี่ยรวม							4.60

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

= $\frac{\text{ระดับความพอใจของผู้รับบริการ อบอุ่นท่าไร่}}{\text{มาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ}} \times 100$

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.41)
คิดเป็นร้อยละ (4.41x100) / 5 = 88.20

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.61)
คิดเป็นร้อยละ (4.61x100) / 5 = 92.20

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.60)
คิดเป็นร้อยละ (4.60x100)/5 = 92.00

สรุปภาพรวมผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง จังหวัด
นครศรีธรรมราช ทั้ง 3 ด้าน ($\overline{X}$ = 4.54)
คิดเป็นร้อยละ (4.54x100)/5 = 90.80

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับงานบริการ
งานบริการชำระค่าน้ำประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	22	5	3	0	0	30	4.63
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	22	5	3	0	0	30	4.63
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	20	8	2	0	0	30	4.60
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	21	7	2	0	0	30	4.63
ค่าเฉลี่ยรวม							4.63

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	21	5	3	1	0	30	4.53
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	21	5	3	1	0	30	4.53
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	19	8	2	1	0	30	4.50
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ไขปัญหาได้	20	7	2	1	0	30	4.53
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	21	5	3	1	0	30	4.53
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	19	8	2	1	0	30	4.50
ค่าเฉลี่ยรวม							4.52

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	21	5	3	1	0	30	4.53
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	21	5	3	1	0	30	4.53
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	19	8	2	1	0	30	4.50
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	20	7	2	1	0	30	4.53
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	21	5	3	1	0	30	4.53
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	19	8	2	1	0	30	4.50
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	21	5	3	1	0	30	4.53
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	21	5	3	1	0	30	4.53
ค่าเฉลี่ยรวม							4.52

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

= $\frac{\text{ระดับความพอใจของผู้รับบริการ อบอุ่นท่าไร่}}{\text{มาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}$ X 100

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.63)

คิดเป็นร้อยละ $(4.63 \times 100) / 5 = 92.60$

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.52)

คิดเป็นร้อยละ $(4.52 \times 100) / 5 = 90.40$

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.52)

คิดเป็นร้อยละ $(4.52 \times 100) / 5 = 90.40$

สรุปภาพรวมผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 3 ด้าน ($\overline{X}$ = 4.55)

คิดเป็นร้อยละ $(4.55 \times 100) / 5 = 91$

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไคร้ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	22	5	3	0	0	30	4.63
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	22	5	3	0	0	30	4.63
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	20	8	2	0	0	30	4.60
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	21	7	2	0	0	30	4.63
ค่าเฉลี่ยรวม							4.62

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22	5	3	0	0	30	4.63
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22	5	3	0	0	30	4.63
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	20	8	2	0	0	30	4.60
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	21	7	2	0	0	30	4.63
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	22	5	3	0	0	30	4.63
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	22	5	3	0	0	30	4.63
ค่าเฉลี่ยรวม							4.62

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	22	5	3	0	0	30	4.63
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ นั่งคอยรับบริการ	22	5	3	0	0	30	4.63
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	20	8	2	0	0	30	4.60
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	21	7	2	0	0	30	4.63
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	22	5	3	0	0	30	4.63
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	22	5	3	0	0	30	4.63
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	22	5	3	0	0	30	4.63
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	22	5	3	0	0	30	4.63
ค่าเฉลี่ยรวม							4.63

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

= $\frac{\text{ระดับความพอใจของผู้รับบริการ อบอุ่นท่าไร่} \times 100}{\text{มาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}$

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.62)
คิดเป็นร้อยละ $(4.62 \times 100) / 5 = 92.40$

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.62)
คิดเป็นร้อยละ $(4.62 \times 100) / 5 = 92.40$

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.63)
คิดเป็นร้อยละ $(4.63 \times 100) / 5 = 92.60$

สรุปภาพรวมผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X}$ = 4.62)
คิดเป็นร้อยละ $(4.62 \times 100) / 5 = 92.40$

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไคร้ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	22	8	0	0	0	30	4.73
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	22	8	0	0	0	30	4.73
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	22	8	0	0	0	30	4.73
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	22	8	0	0	0	30	4.73
ค่าเฉลี่ยรวม							4.73

[illegible]

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนน						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ประชากรทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	22	8	0	0	0	30	4.73
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	21	8	1	0	0	30	4.66
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	20	10	0	0	0	30	4.66
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	21	9	0	0	0	30	4.70
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	22	8	0	0	0	30	4.73
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	21	9	0	0	0	30	4.70
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	20	5	5	0	0	30	4.50
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	21	5	4	0	0	30	4.56
ค่าเฉลี่ยรวม							4.65

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่
= $\frac{\text{ระดับความพอใจของผู้รับบริการ อบอุ่นท่าไร่} \times 100}{\text{มาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}$

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.73)
คิดเป็นร้อยละ $(4.73 \times 100) / 5 = 94.60$

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.69)
คิดเป็นร้อยละ $(4.69 \times 100) / 5 = 93.8$

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.65)
คิดเป็นร้อยละ $(4.65 \times 100) / 5 = 93.00$

สรุปภาพรวมผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 3 ด้าน ($\overline{X}$ = 4.69)
คิดเป็นร้อยละ $(4.88 \times 100) / 5 = 93,80$

มีการนำผลความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ หรือปรับปรุงบริการ

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการรับชำระค่าน้ำประปา งานบริการรับชำระภาษี งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ปัญหาจากแบบประเมินความพึงพอใจ

1. น้ำประปาไหลบ้าง ไม่ไหลบ้าง
2. น้ำมีกลิ่น และมีตะกอนมาก
3. ได้รับข้อมูลในการแจ้งชำระภาษี ไม่ถูกต้อง คลาดเคลื่อน
4. ปัญหาการให้ข้อมูล ในการคิดคำนวณภาษี

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา

1. งานประปา กองช่างรับทราบถึงปัญหาด้านน้ำประปาไหลบ้าง ไม่ไหลบ้าง น้ำมีกลิ่นและมีตะกอน ซึ่งกองช่างได้ดำเนินการออกสำรวจถึงสาเหตุดังกล่าว และได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว
2. งานจัดเก็บได้ราย กองคลัง รับทราบถึงปัญหาดังกล่าว และได้ประชุมร่วมกันในกลุ่มงาน ซึ่งในการแก้ปัญหาดำเนินการส่งจดหมายถึงบ้านของผู้ถึงงวดชำระภาษี และโทรประสานกับทางผู้ชำระภาษีโดยตรง เพื่อแจ้งวัน เวลา ที่ถูกต้องชัดเจน
3. งานจัดเก็บได้ราย กองคลัง อบต.ท่าไร่ ได้ประชาสัมพันธ์ วิธีการคิดคำนวณ ให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์หลักของทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่