



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปันแต

ที่ พท. ๗๓๗๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต

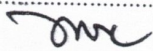
ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติให้การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในหมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการนี้ สำนักงานปลัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ และสรุปผลสถิติผู้มารับบริการในภาพรวมแล้ว ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๖ % ดังรายละเอียดที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวิภาภรณ์ นวลสิงห์)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต



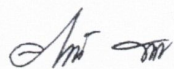
(นายประเสริฐ หนูมาก)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต





(นายสาโรจน์ บุญเรืองขาว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติให้การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในหมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ สำหรับบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ในการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ในด้านต่าง ๆ จึงขอรายงานสรุปผลสถิติผู้มารับบริการจำนวน ๑๐๐ ราย ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๖ % รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ) 
(นายสาโรจน์ บุญเรืองขาว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปิ่นตอ อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปิ่นตอ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยสอบถามจากผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปิ่นตอ จำนวน ๑๐๐ ชุด แบ่งเป็น ๓ ส่วน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๓ เรื่อง

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเท่ากับ ๕

ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเท่ากับ ๔

ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเท่ากับ ๓

ระดับความพึงพอใจน้อย มีค่าเท่ากับ ๒

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ ๑

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ และกำหนดค่าความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าระดับความพึงพอใจ ๕.๐๐ หมายถึงระดับความพอใจมากที่สุด

ช่วงค่าระดับความพึงพอใจ ๔.๐๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก

ช่วงค่าระดับความพึงพอใจ ๓.๐๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าระดับความพึงพอใจ ๒.๐๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าระดับความพึงพอใจ ๑.๐๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปิ่นตอ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๐	๔๐.๐๐
หญิง	๖๐	๖๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๒๕ - ๓๔ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
๓๕ - ๔๔ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๔๕ ปี ขึ้นไป	๒๗	๒๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษา	๓๒	๓๒.๐๐
มัธยม ปวช. ปวส.	๔๘	๔๘.๐๐
ปริญญาตรี	๒๐	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๙	๙.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๒๑.๐๐
เกษตรกรกรรม	๓๒	๓๒.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
อื่น ๆ	๘	๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
๕. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๖๕	๖๕.๐๐
๑๐,๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท	๒๓	๒๓.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๗	๗.๐๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ		
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๔	๔.๐๐
๒. การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗	๗.๐๐
๓. การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	-	-
๔. การช่วยเหลือสาธารณภัย	๕	๕.๐๐
๕. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๖	๖.๐๐
๖. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๐	๐.๐๐
๗. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๐	๐.๐๐
๘. การชำระภาษีป้าย	๕	๕.๐๐
๙. การจดทะเบียนพาณิชย์	๙	๙.๐๐
๑๐. การลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๐	๒๐.๐๐
๑๑. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	๒๕	๒๕.๐๐
๑๒. การขอติดตั้งใช้น้ำประปาและเปลี่ยนมาตรน้ำใหม่	๖	๖.๐๐
๑๓. อื่น ๆ	๑๓	๑๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยแสดงคำร้อยละ

ข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)	
		จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	
ด้านการกระบวนกร/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๐	๐	๐	๕	๖๒	๓๓	๘๕.๖๐
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๖	๓๙	๕๕	๘๙.๘๐
๓. ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๑๐๐	๐	๐	๕	๕๐	๔๕	๘๘.๐๐
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐๐	๐	๐	๕	๔๕	๕๐	๘๙.๐๐
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับฯ	๑๐๐	๐	๐	๑๐	๕๐	๔๐	๘๖.๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
๖. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๕	๕๐	๔๕	๘๘.๐๐
๗. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ฯ	๑๐๐	๐	๐	๗	๕๐	๔๓	๘๗.๒๐
๘. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการฯ	๑๐๐	๐	๐	๕	๔๐	๕๕	๙๐.๐๐
๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	๑๐๐	๐	๐	๓	๔๗	๕๐	๘๙.๔๐
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	๐	๐	๘	๓๙	๕๓	๘๙.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๐	๐	๐	๕	๔๓	๕๒	๘๙.๔๐

ข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)	
		จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯ	๑๐๐	๐	๐	๖	๖๑	๓๓	๘๕.๔๐
๑๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๒	๖๓	๓๕	๘๖.๖๐
๑๔. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๐๐	๐	๐	๒	๕๕	๓๙	๘๗.๔๐
๑๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๓	๖๐	๓๗	๘๖.๘๐
๑๖. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน ฯ	๑๐๐	๐	๐	๓	๖๓	๓๔	๘๖.๒๐
๑๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐๐	๐	๐	๕	๕๕	๔๐	๘๗.๐๐
ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑๘. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๖๓	๓๗	๘๗.๔๐
๑๙. ความสะดวกต่อช่องทางการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๕๕	๔๑	๘๘.๒๐
๒๐. ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๕	๕๗	๓๘	๘๖.๖๐
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสี่ด้าน							
๘๗.๖๖							

จากตารางในตอนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๒ ลำดับที่สอง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๘ ลำดับที่สาม คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ลำดับที่สี่ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๗

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๖ %