



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

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

องค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ สำหรับบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ในการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง และเรื่องอื่น ๆ จึงขอรายงานสรุปผลสถิติผู้มารับบริการจำนวน ๑๐๐ ราย ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๙ % รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นายสาโรจน์ บุญเรืองขาว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปันแต อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยสอบถามจากผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปันแต 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 หมายถึง ระดับความพอใจมากที่สุด

ช่วงค่าระดับความพึงพอใจ ๔.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ช่วงค่าระดับความพึงพอใจ ๓.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าระดับความพึงพอใจ ๒.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าระดับความพึงพอใจ ๑.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปันแต

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๓๐	๓๐.๐๐
หญิง	๗๐	๗๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
๒๕ - ๓๔ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
๓๕ - ๔๔ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๕ ปี ขึ้นไป	๓๕	๓๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
มัธยม ปวช. ปวส.	๔๖	๔๖.๐๐
ปริญญาตรี	๑๙	๑๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๔.๐๐
เกษตรกรกรรม	๒๙	๒๙.๐๐
รับจ้าง	๓๔	๓๔.๐๐
อื่น ๆ	๑๖	๑๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐
๕. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๙	๕๙.๐๐
๑๐,๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท	๒๐	๒๐.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓	๑๓.๐๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๘	๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ		
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๑.๐๐
๒. การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๑.๐๐
๓. การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	-	-
๔. การช่วยเหลือสาธารณภัย	๖	๖.๐๐
๕. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒๐	๒๐.๐๐
๖. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒	๒.๐๐
๗. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒๕	๒๕.๐๐
๘. การชำระภาษีป้าย	๓	๓.๐๐
๙. การจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๖.๐๐
๑๐. การลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๔	๑๔.๐๐
๑๑. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	๔	๔.๐๐
๑๒. การขอติดตั้งใช้น้ำประปาและเปลี่ยนมาตรน้ำใหม่	๖	๖.๐๐
๑๓. อื่น ๆ	๑๒	๑๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยแสดงค่าร้อยละ

ข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๐	๐	๐	๓	๖๑	๓๖	๘๖.๖๐
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ซึ่งแจ่มแจ้งและนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๒	๕๖	๔๒	๘๘.๐๐
๓. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๑๐๐	๐	๐	๓	๕๐	๔๗	๘๘.๘๐
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐๐	๐	๐	๒	๕๒	๔๖	๘๘.๘๐
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับฯ	๑๐๐	๐	๐	๒	๕๔	๔๔	๘๘.๔๐
ค่าเฉลี่ย							
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ							
๖. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๑	๕๙	๔๐	๘๗.๘๐
๗. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ฯ	๑๐๐	๐	๐	๓	๕๑	๔๖	๘๘.๖๐
๘. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการฯ	๑๐๐	๐	๐	๑	๔๙	๕๐	๘๙.๘๐
๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	๑๐๐	๐	๐	๒	๔๑	๕๗	๙๑.๐๐
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	๐	๐	๓	๔๘	๔๙	๘๙.๒๐
ค่าเฉลี่ย							
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๐	๐	๐	๓	๕๕	๔๒	๘๗.๘๐

ข้อความพึงพอใจ	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	๔	๖๒	๓๔	๘๖.๐๐
๑๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๑	๖๑	๓๘	๘๗.๔๐
๑๔. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๐๐	๐	๐	๒	๕๗	๔๑	๘๗.๘๐
๑๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๖๗	๓๓	๘๖.๖๐
๑๖. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน ฯ	๑๐๐	๐	๐	๑	๖๑	๓๘	๘๗.๔๐
๑๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐๐	๐	๐	๖	๕๗	๓๗	๘๖.๒๐
ค่าเฉลี่ย							๘๗.๐๓
ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑๘. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๖๑	๓๙	๘๗.๘๐
๑๙. ความสะดวกต่อช่องทางการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๕๗	๔๓	๘๘.๖๐
๒๐. ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๕๗	๔๓	๘๘.๖๐
ค่าเฉลี่ย							๘๘.๓๓
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสี่ด้าน							๘๘.๑๙

จากตารางในตอนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๘ ลำดับที่สอง คือ ด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ ลำดับที่สาม คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๘๘.๑๒ ลำดับที่สี่ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๓

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๙ %