




ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

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

องค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ สำหรับบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ในการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต ในด้านต่าง ๆ ของสำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และเรื่องอื่น ๆ จึงขอรายงานสรุปผลสถิติผู้มารับบริการจำนวน ๑๐๐ ราย ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๗ % รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)   
(นายสาโรจน์ บุญเรืองขาว)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปันแต

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปิ่นต้อ อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปิ่นต้อ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยสอบถามจากผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปิ่นต้อ 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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปิ่นต้อ

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๓	๔๓.๐๐
หญิง	๕๗	๕๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
๒๕ - ๓๔ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
๓๕ - ๔๔ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๔๕ ปี ขึ้นไป	๓๗	๓๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยม ปวช. ปวส.	๔๓	๔๓.๐๐
ปริญญาตรี	๒๗	๒๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๖.๐๐
เกษตรกรกรรม	๓๖	๓๖.๐๐
รับจ้าง	๑๗	๑๗.๐๐
อื่น ๆ	๒๑	๒๑.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
๕. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๗	๕๗.๐๐
๑๐,๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท	๑๗	๑๗.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๖	๑๖.๐๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

## ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ		
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐.๐๐
๒. การยื่นเรื่องรื้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๒.๐๐
๓. การใช้อินเตอร์ตำบล	-	-
๔. การช่วยเหลือสาธารณภัย	๗	๗.๐๐
๕. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒๐	๒๐.๐๐
๖. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๗	๑๗.๐๐
๗. การชำระภาษีป้าย	๑๘	๑๘.๐๐
๘. การจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๕.๐๐
๙. การลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	๑๕.๐๐
๑๐. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	๑๐	๑๐.๐๐
๑๑. การขอตัดตั้งใช้น้ำประปาและเปลี่ยนมาตรน้ำใหม่	๖	๖.๐๐
๑๒. อื่น ๆ	-	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยแสดงค่าร้อยละ

ข้อความ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)	
		จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๐	๐	๐	๒	๔๘	๕๐	๘๙.๖๐
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ซึ่งแจ่มแจ้งน่าขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๕๒	๔๘	๘๙.๖๐
๓. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๑๐๐	๐	๐	๔	๕๓	๔๓	๘๗.๘๐
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐๐	๐	๐	๓	๕๐	๔๗	๘๘.๘๐
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับฯ	๑๐๐	๐	๐	๒	๔๔	๕๔	๙๐.๔๐
ค่าเฉลี่ย							
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
๖. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๔	๕๑	๔๕	๘๘.๒๐
๗. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	๑๐๐	๐	๐	๑	๕๒	๔๗	๘๙.๒๐
๘. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๓	๕๐	๔๗	๘๘.๘๐
๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	๑๐๐	๐	๐	๕	๔๕	๕๐	๘๙.๐๐
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	๐	๐	๐	๕๐	๕๐	๙๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย							
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๐	๐	๐	๒	๕๕	๔๓	๘๘.๒๐

ข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)	
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯ	๑๐๐	๐	๐	๕	๔๐	๕๕	๙๐.๐๐
๑๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๒	๕๘	๔๐	๘๗.๖๐
๑๔. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๐๐	๐	๐	๔	๕๕	๔๑	๘๗.๔๐
๑๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๒	๖๐	๓๘	๘๗.๒๐
๑๖. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนฯ	๑๐๐	๐	๐	๒	๕๕	๔๓	๘๘.๒๐
๑๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐๐	๐	๐	๐	๕๕	๔๕	๘๙.๐๐
ค่าเฉลี่ย							๘๘.๒๒
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>							
๑๘. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๕๕	๔๕	๘๙.๐๐
๑๙. ความสะดวกต่อช่องทางการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๖๐	๔๐	๘๘.๐๐
๒๐. ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐	๕๐	๕๐	๙๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย							๘๙.๐๐
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสี่ด้าน</b>							๘๘.๘๗

จากตารางในตอนที่ ๑ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ลำดับที่สี่ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๒

### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป้านแม ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๗ %