บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี โทร ๐-๗๖๔๔-๐๔๒๕ ต่อ ๒๐๖
ที่ พง ๗๑๐๐๑/ - **วันที่** ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี

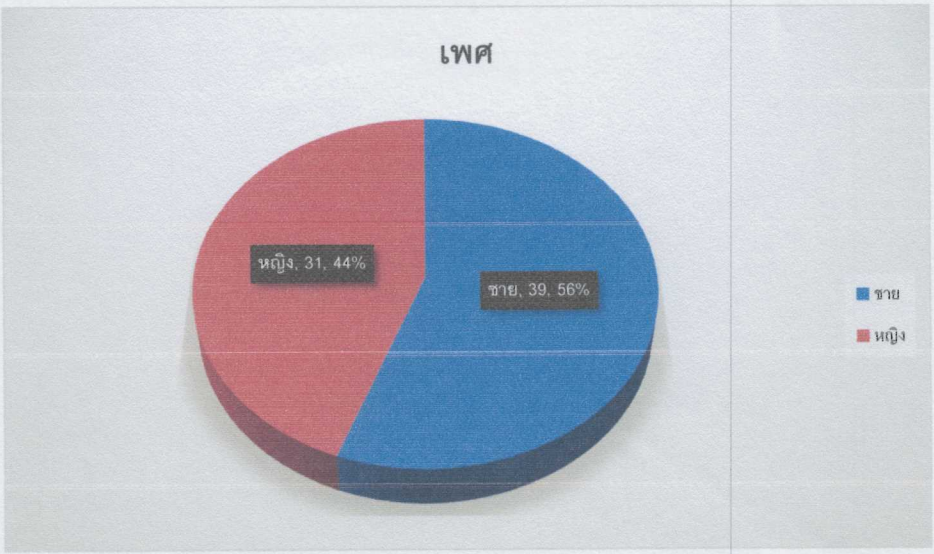
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี ได้จัดทำการประเมินประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕) สำหรับนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี นั้น

บัดนี้ การจัดทำการประเมินประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยีได้รับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ จำนวน ๗๐ ชุด ตามรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

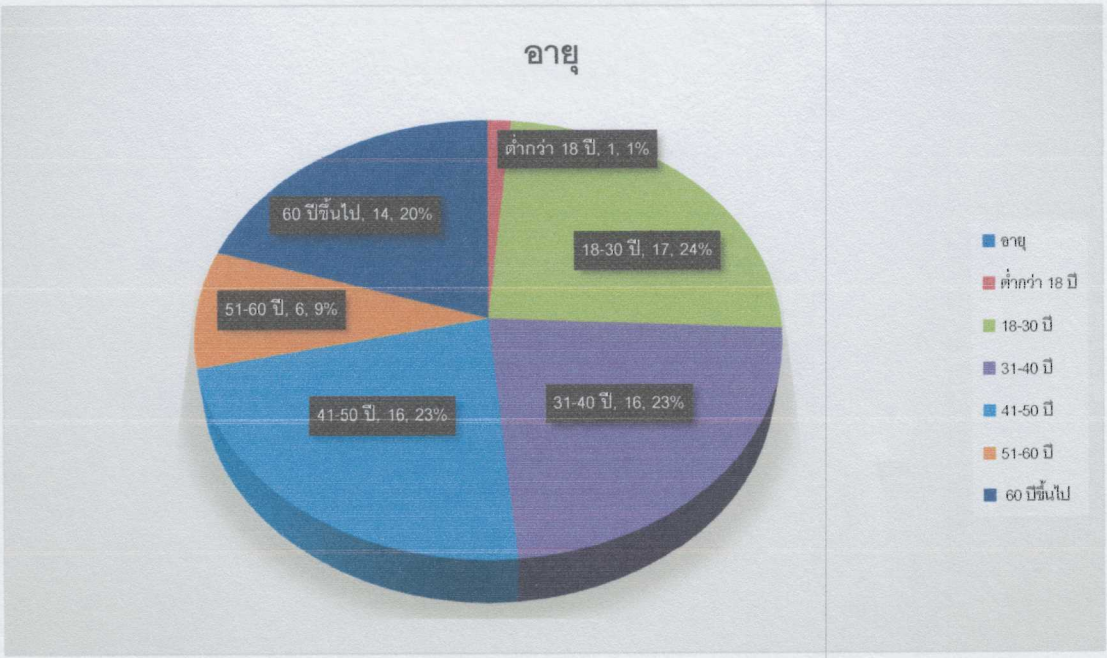
๑. เพศ

๑. ชาย	จำนวน	๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๖
๒. หญิง	จำนวน	๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๔



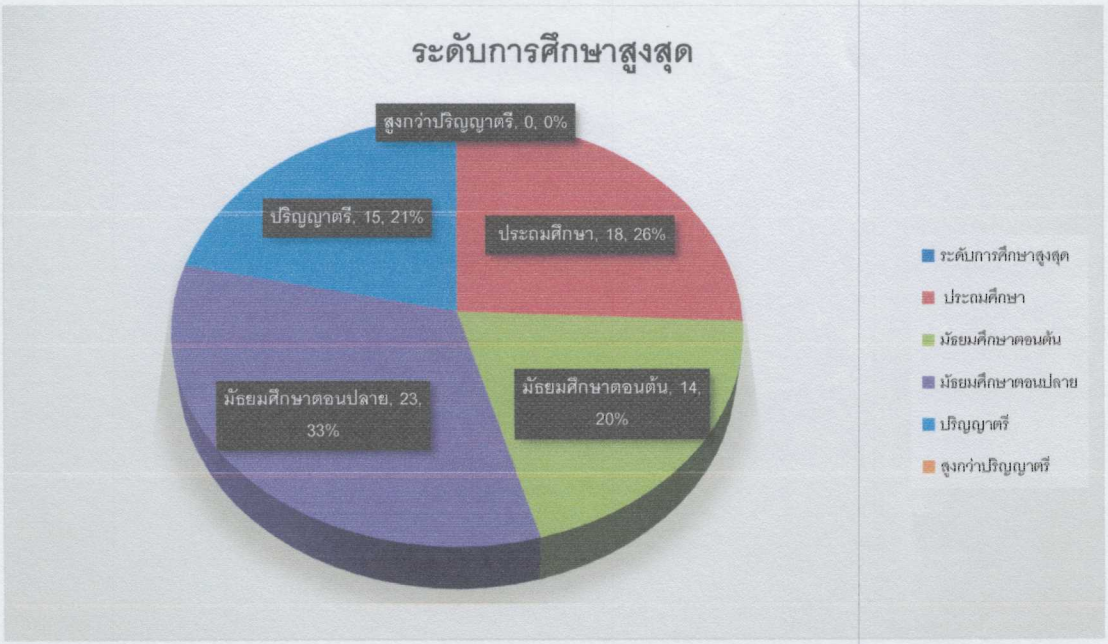
๒. ปัจจุบันอายุ

๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑
๒. ๑๘ – ๓๐ ปี	จำนวน	๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๔
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓
๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙
๖. ๖๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐



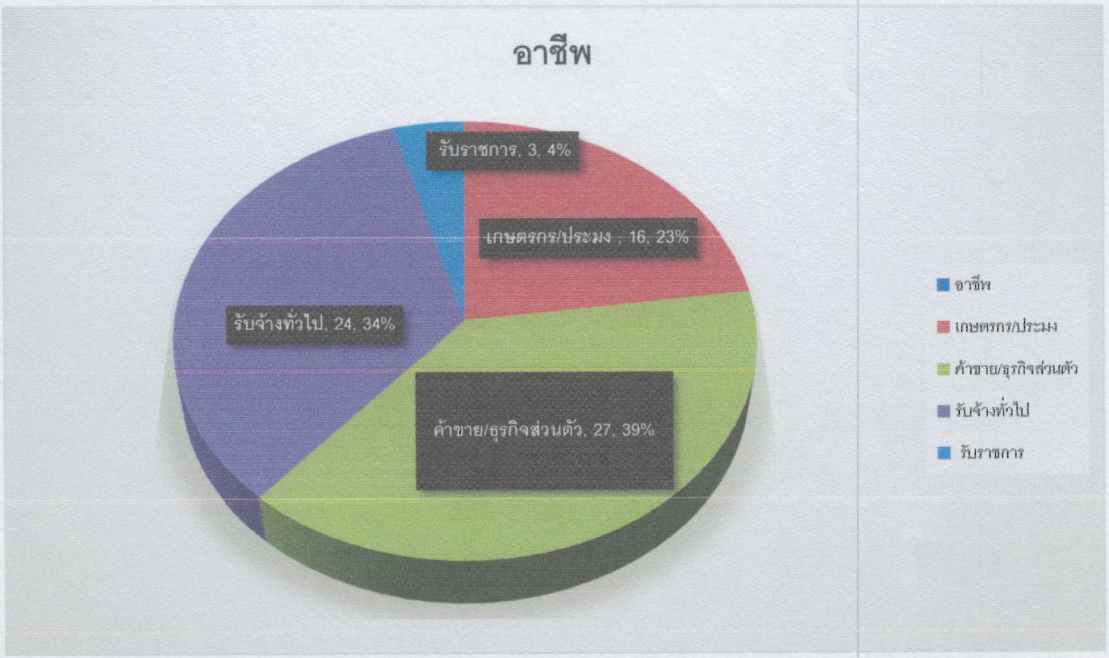
๓. ระดับการศึกษา

๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๑๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๖
๒. มัธยมศึกษาต้อนต้น	จำนวน	๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐
๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	๒๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๓
๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑
๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐



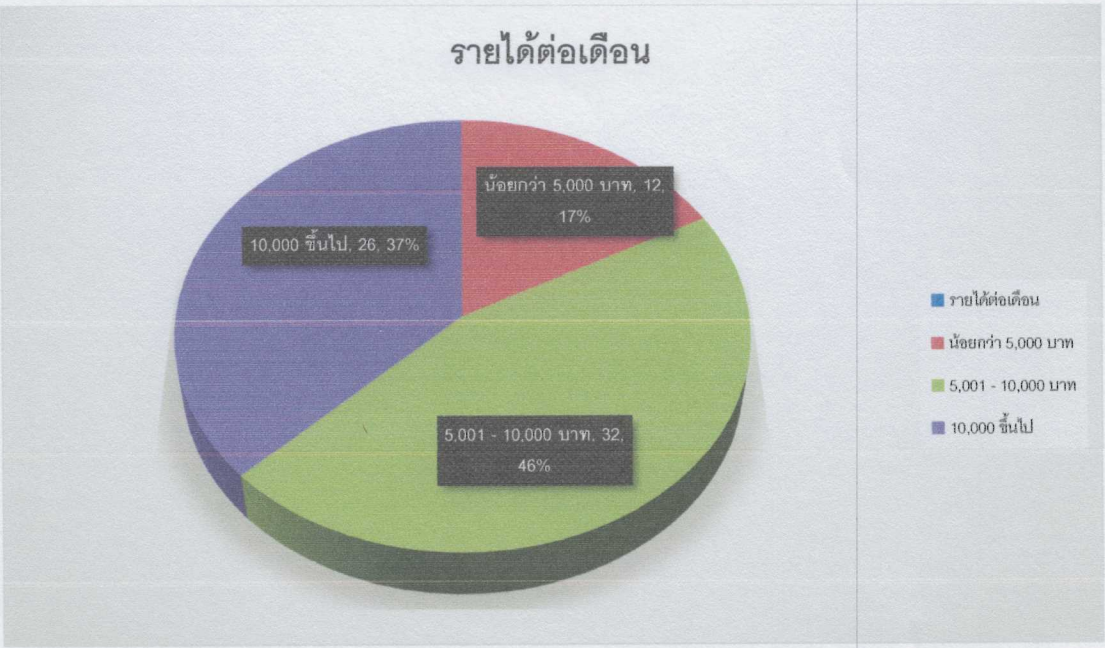
๔. อาชีพ

๑. เกษตรกร / ประมง	จำนวน	๑๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓
๒. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๒๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙
๓. รับจ้างทั่วไป	จำนวน	๒๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๔
๔. รับราชการ	จำนวน	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔



๕. รายได้ต่อเดือน

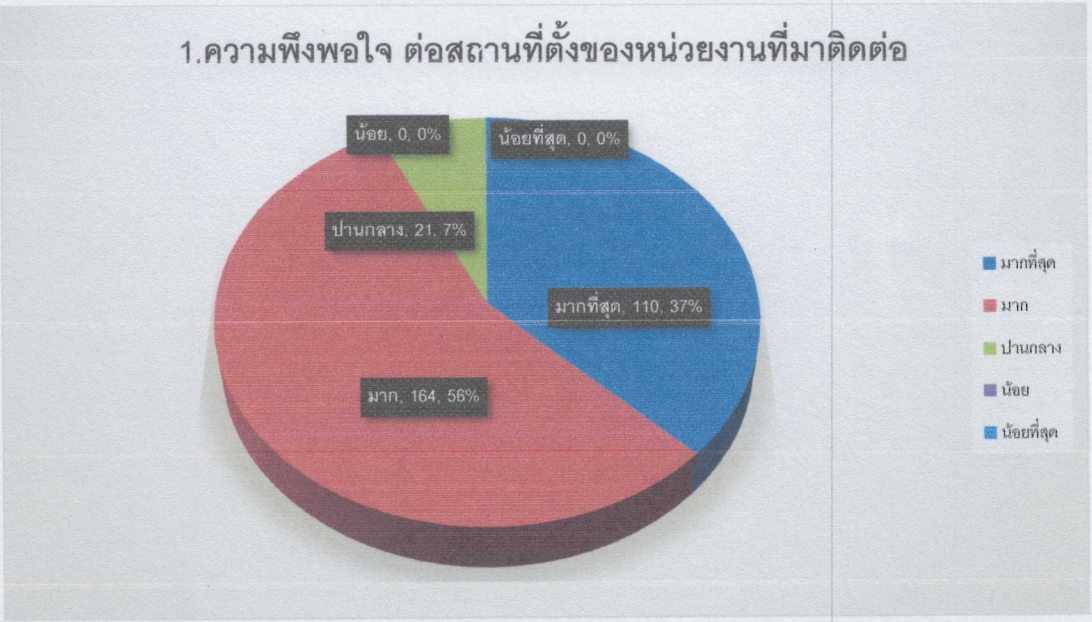
๑. น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗
๒. ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๓๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖
๓. ๑๐,๐๐๐ ขึ้นไป	จำนวน	๒๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๗



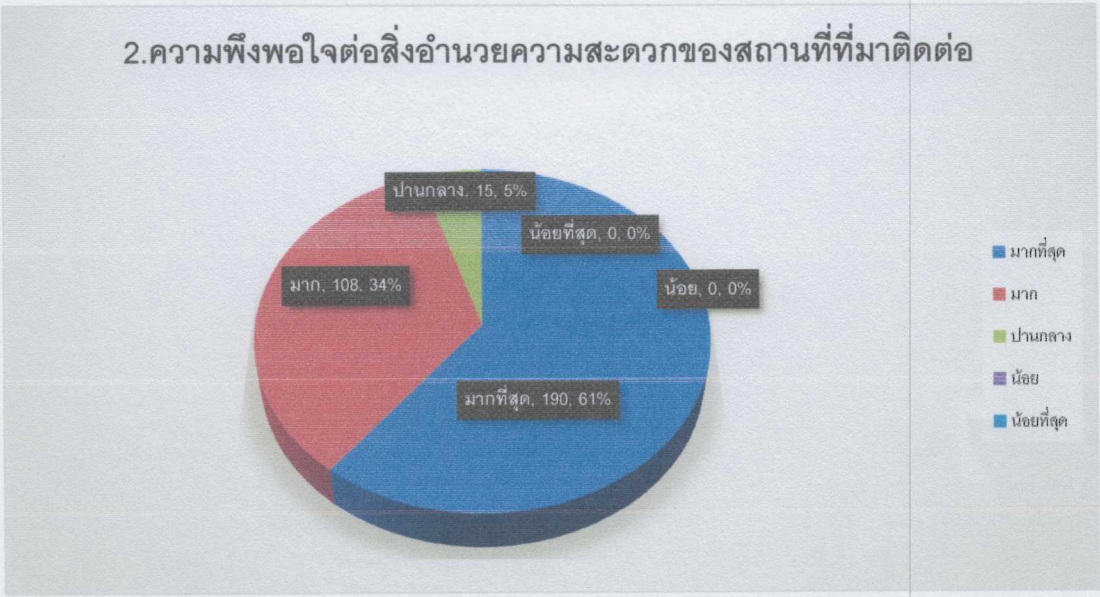
ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่

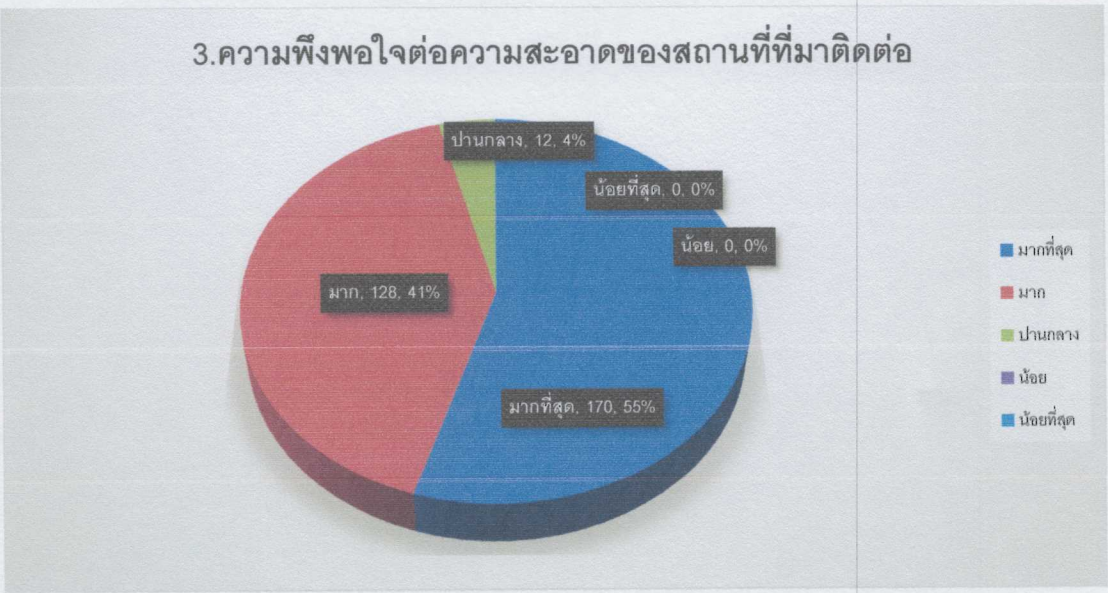
๑. ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่มาติดต่อ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๑๐
๔=พอใจมาก	๑๖๔
๓=พอใจปานกลาง	๒๑
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



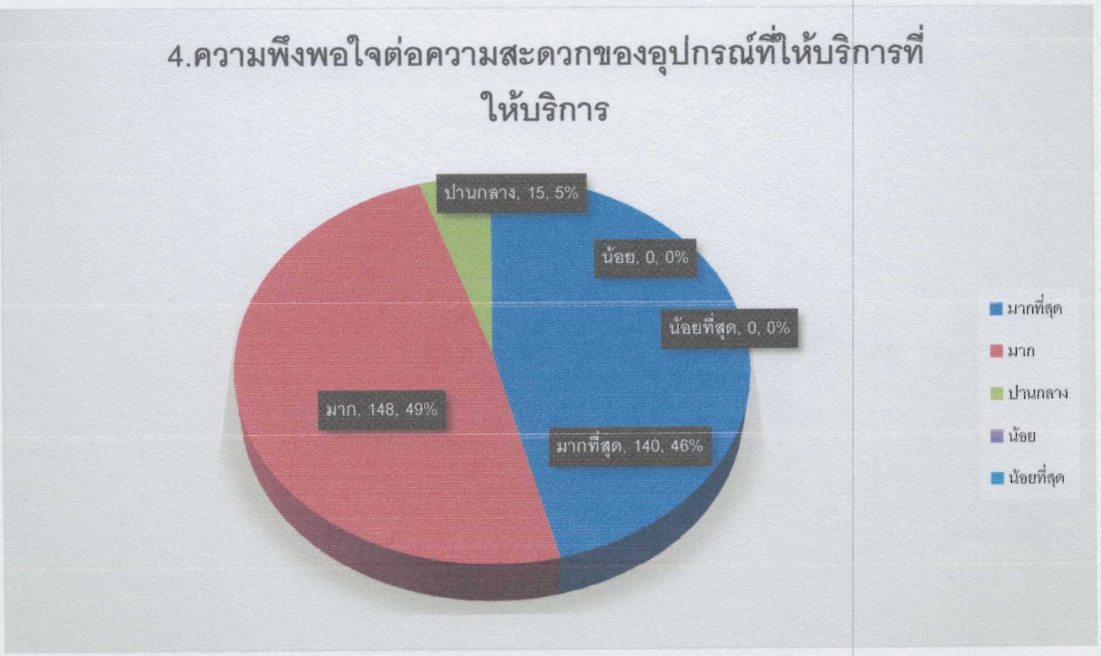
๒. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ที่มาติดต่อ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๙๐
๔=พอใจมาก	๑๐๘
๓=พอใจปานกลาง	๑๕
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



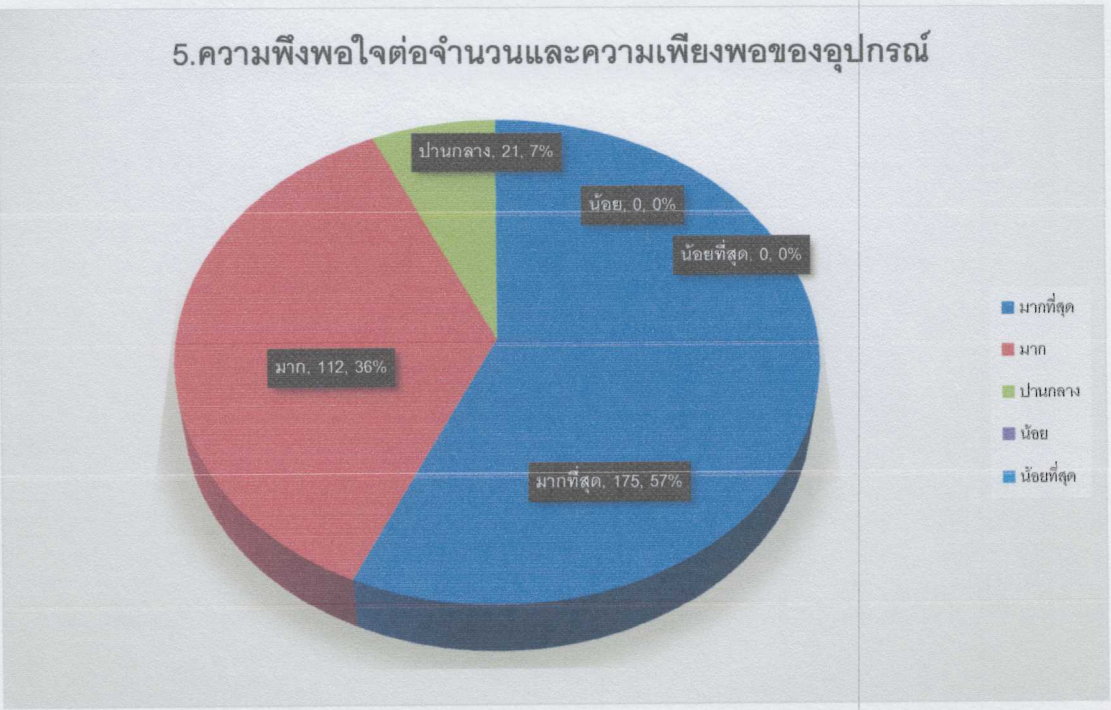
๓. ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ที่มาติดต่อ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๗๐
๔=พอใจมาก	๑๒๘
๓=พอใจปานกลาง	๑๒
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๔๐
๔=พอใจมาก	๑๔๘
๓=พอใจปานกลาง	๑๕
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐

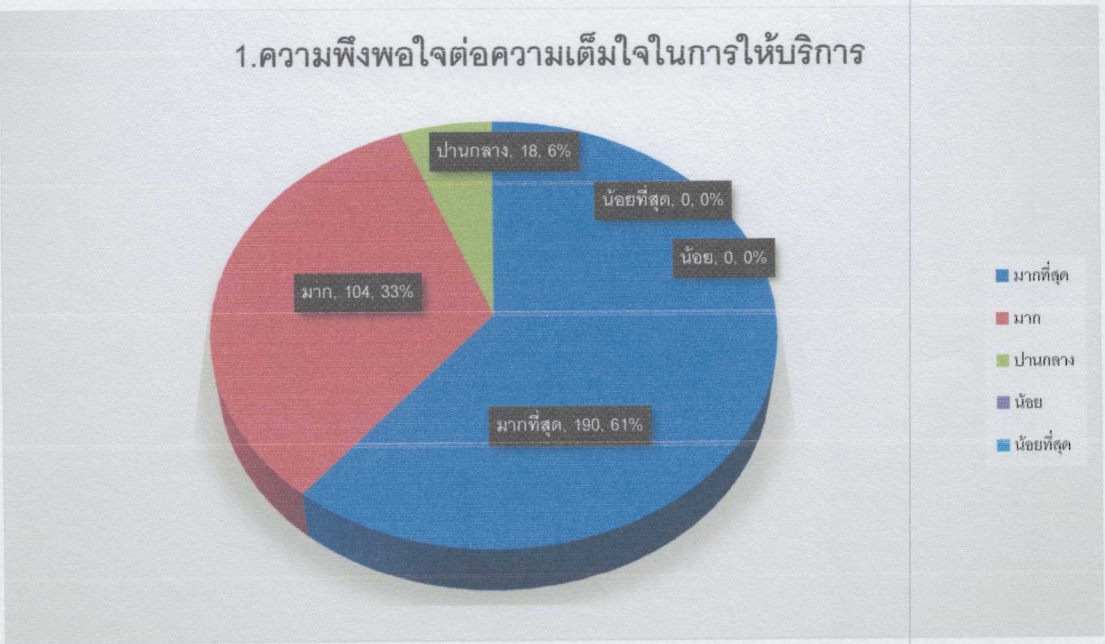


๕. ความพึงพอใจต่อจำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๗๕
๔=พอใจมาก	๑๑๒
๓=พอใจปานกลาง	๒๑
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐

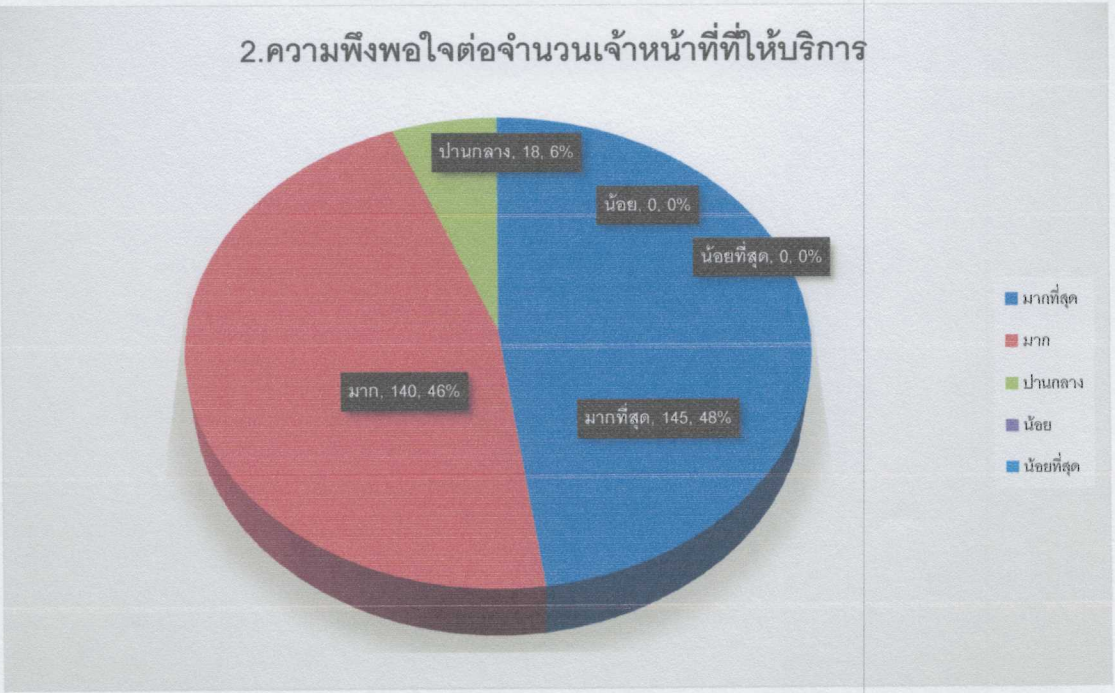


๒. ด้านพนักงานที่ให้บริการ

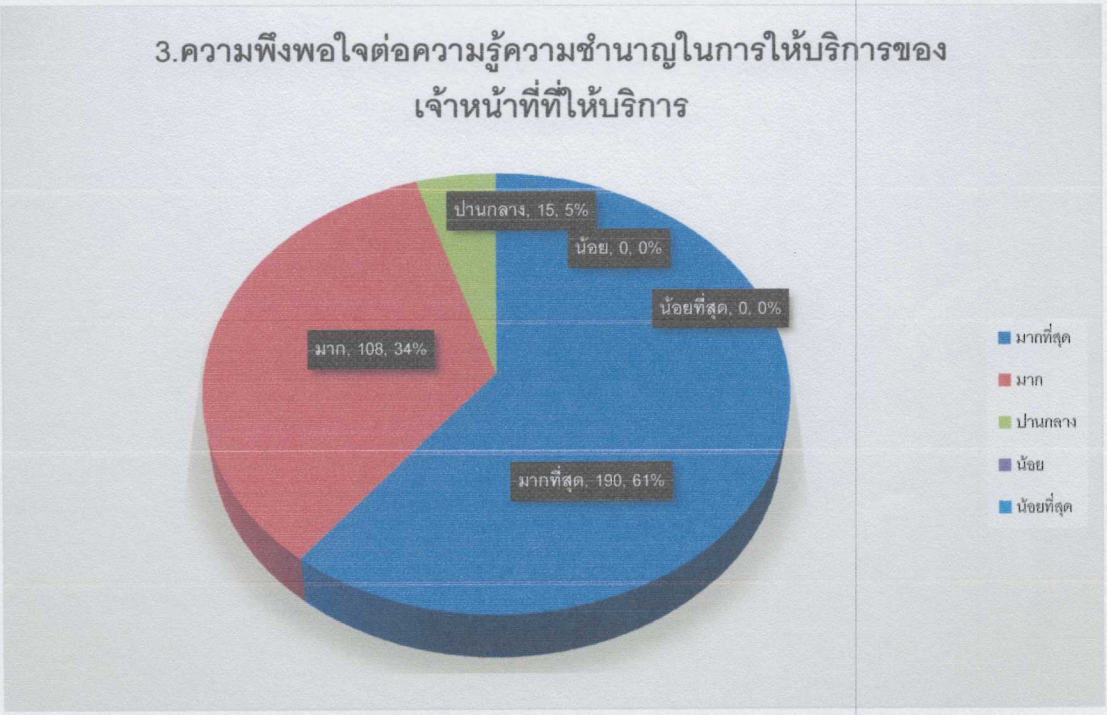
๑. ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๙๐
๔=พอใจมาก	๑๐๔
๓=พอใจปานกลาง	๑๘
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



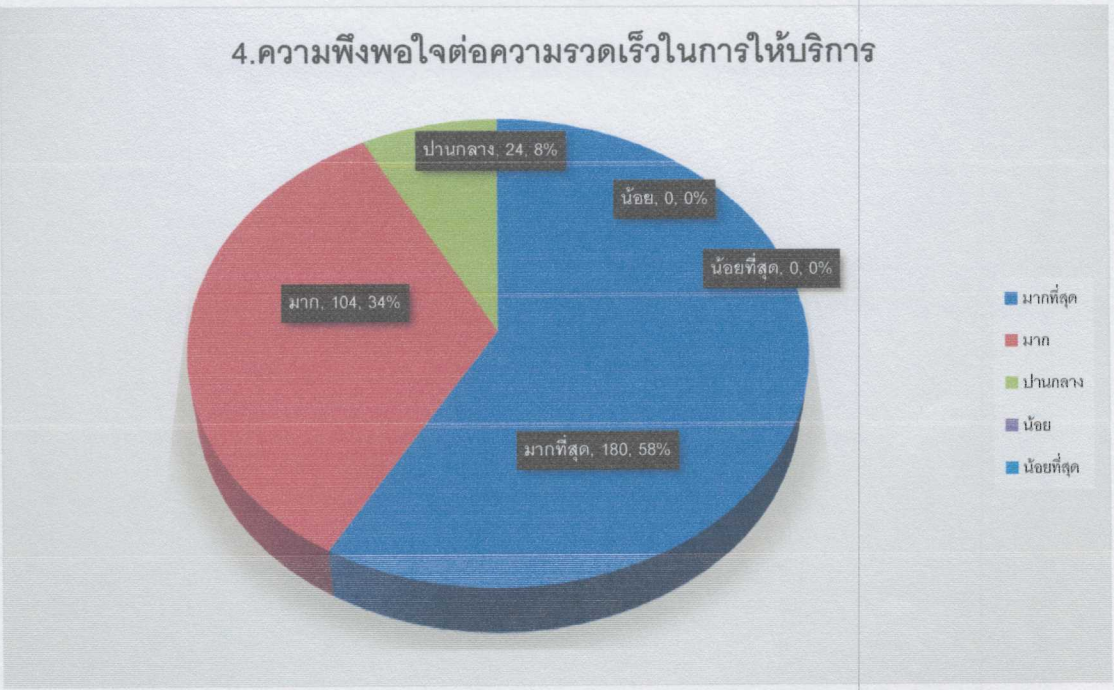
๒. ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๔๕
๔=พอใจมาก	๑๔๐
๓=พอใจปานกลาง	๑๘
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



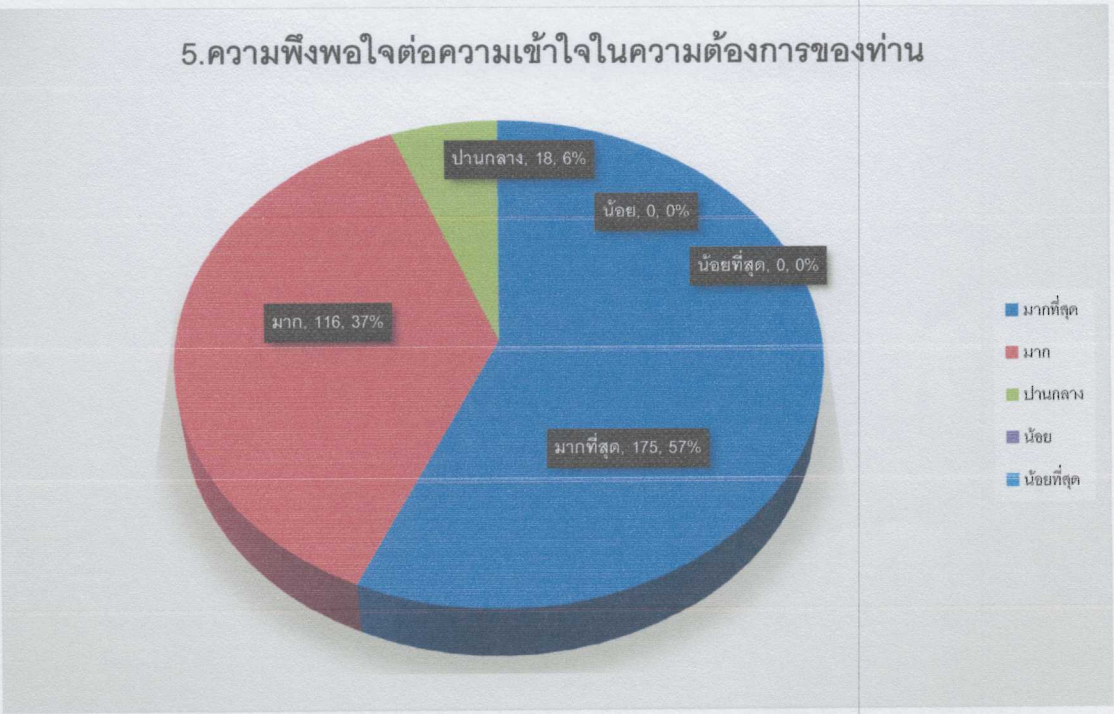
๓. ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๙๐
๔=พอใจมาก	๑๐๘
๓=พอใจปานกลาง	๑๕
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



๔. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๘๐
๔=พอใจมาก	๑๐๔
๓=พอใจปานกลาง	๒๔
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐

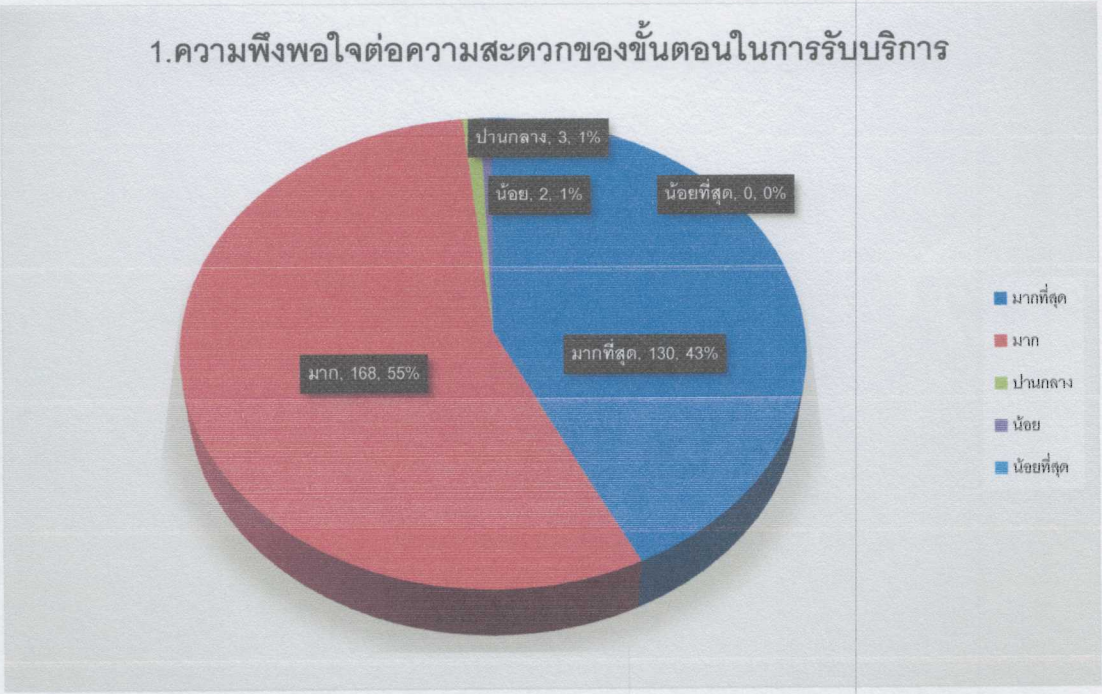


๕. ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๗๕
๔=พอใจมาก	๑๑๖
๓=พอใจปานกลาง	๑๘
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



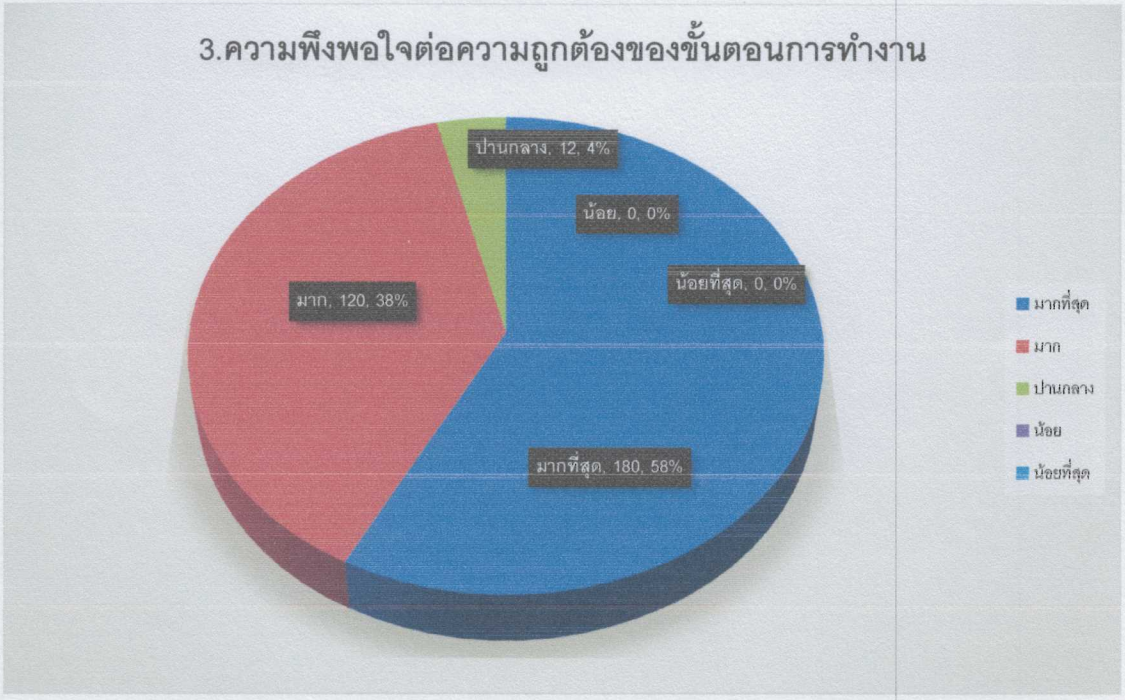
๓. ด้านการให้บริการ

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๓๐
๔=พอใจมาก	๑๖๘
๓=พอใจปานกลาง	๓
๒=พอใจน้อย	๒
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐

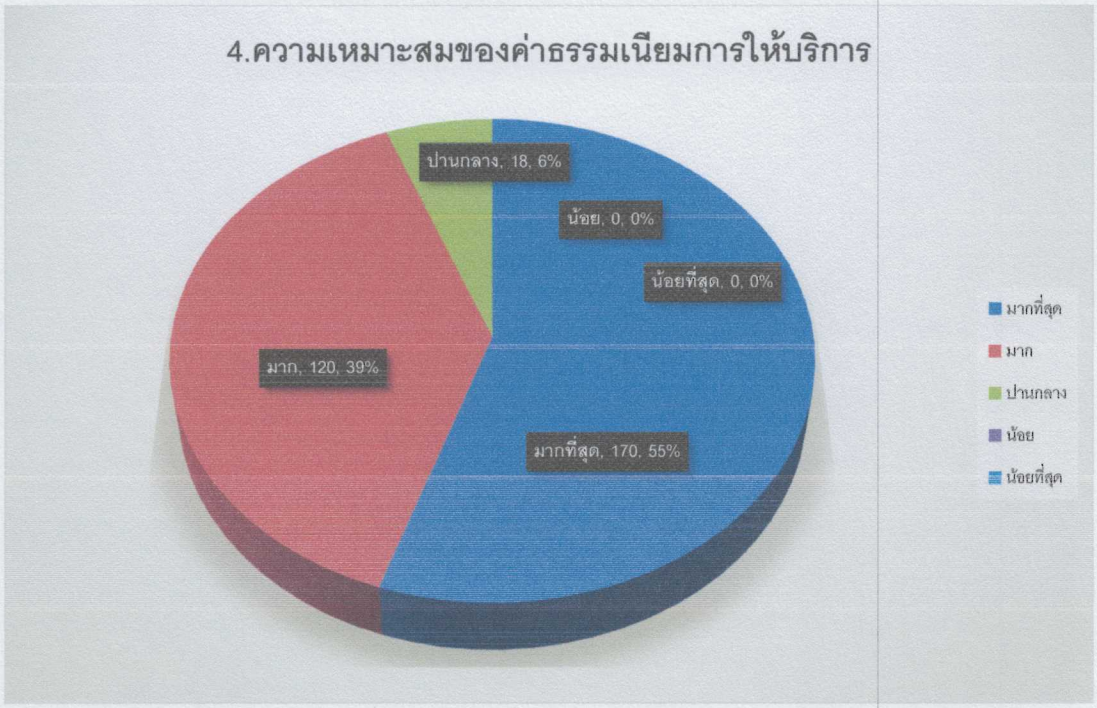


๒. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๕๐
๔=พอใจมาก	๑๔๔
๓=พอใจปานกลาง	๑๒
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐

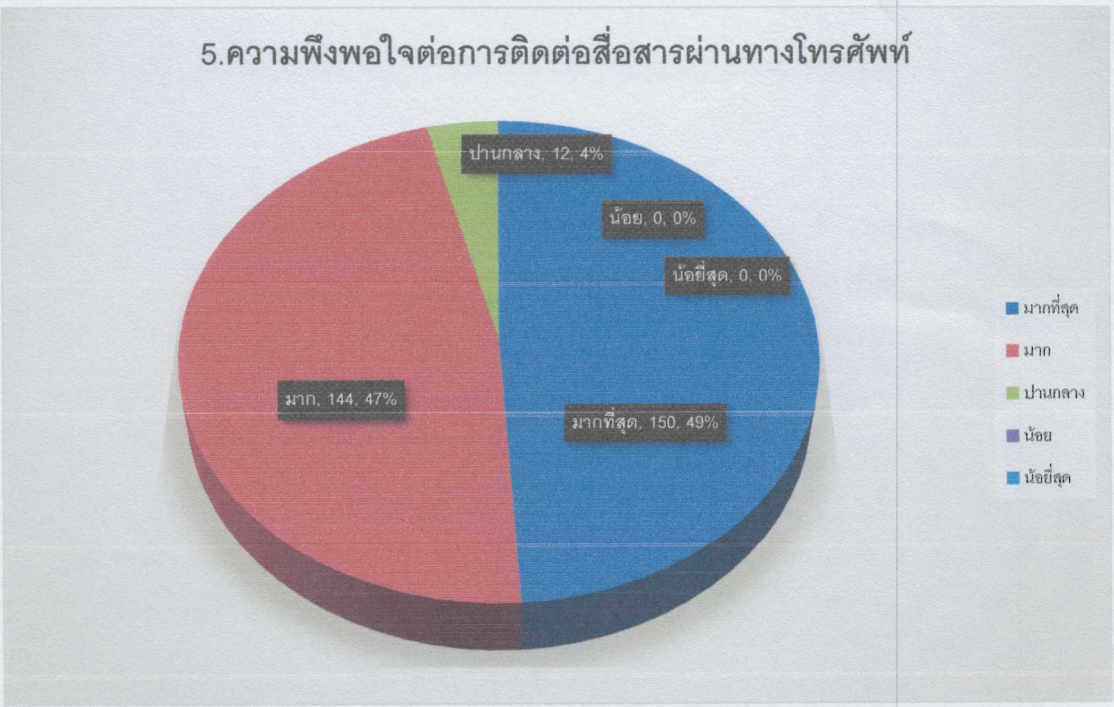
๓. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๘๐
๔=พอใจมาก	๑๒๐
๓=พอใจปานกลาง	๑๒
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



๔. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการให้บริการ	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๗๐
๔=พอใจมาก	๑๒๐
๓=พอใจปานกลาง	๑๘
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



๕. ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์	
๕=พอใจมากที่สุด	๑๕๐
๔=พอใจมาก	๑๔๔
๓=พอใจปานกลาง	๑๒
๒=พอใจน้อย	๐
๑=พอใจน้อยที่สุด	๐



<u>สรุปผลการประเมิน</u>

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี

ด้านที่ ๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่	เฉลี่ย	๓๐๕.๘๐	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๓๗
ด้านที่ ๒ ด้านพนักงานที่ให้บริการ	เฉลี่ย	๓๐๙.๐๐	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๘๘.๒๙
ด้านที่ ๓ ด้านการบริการ	เฉลี่ย	๓๐๗.๐๐	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๔๓
				เฉลี่ยร้อยละ	**๘๗.๗๙**

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๙

เปรียบเทียบความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งมีประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเพื่อให้มีการปรับปรุงในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยีในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีถังขยะภายในหมู่บ้านให้เพียงพอ

๒. ยาเสพติด

๓. เปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด

๔. ปรับลดอัตราค่าจัดเก็บ ,ค่าธรรมเนียม และภาษีต่าง ๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางเยาวลักษณ์ ฉายแสง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

-ความเห็น.....

ลงชื่อ
(นางสาวจารุวรรณ ป้อมกลาง)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

-ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นางอรรัตน์ ยิ่งยวด)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นายดำรง สินโต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี