



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี โทร. ๐-๗๖๔๘-๑๑๙๙ ต่อ ๒๐๐

ที่ พง ๗๑๐๐๑ /-

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี

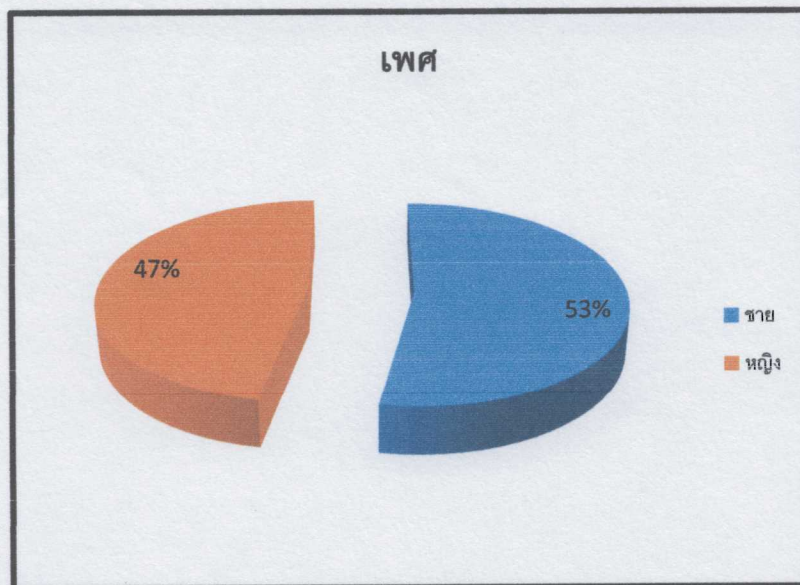
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) สำหรับนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี นั้น

บัดนี้ การจัดทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยีได้รับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ จำนวน ๗๐ ชุด ตามรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

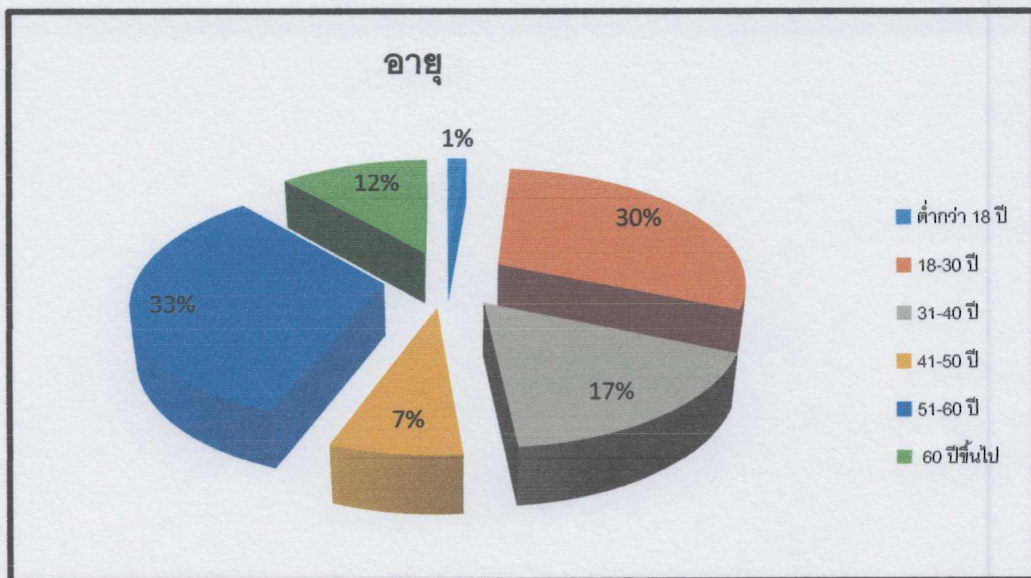
๑. เพศ

๑. ชาย	จำนวน ๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๓
๒. หญิง	จำนวน ๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๗



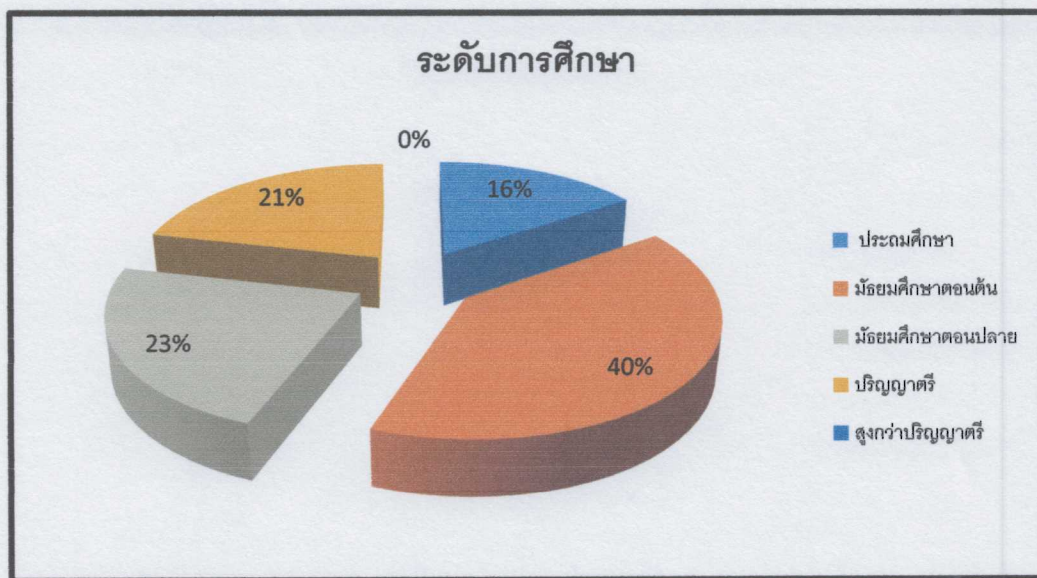
๒. ปัจจุบันอายุ

๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑
๒. ๑๘ - ๓๐ ปี	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗
๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๓
๖. ๖๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒



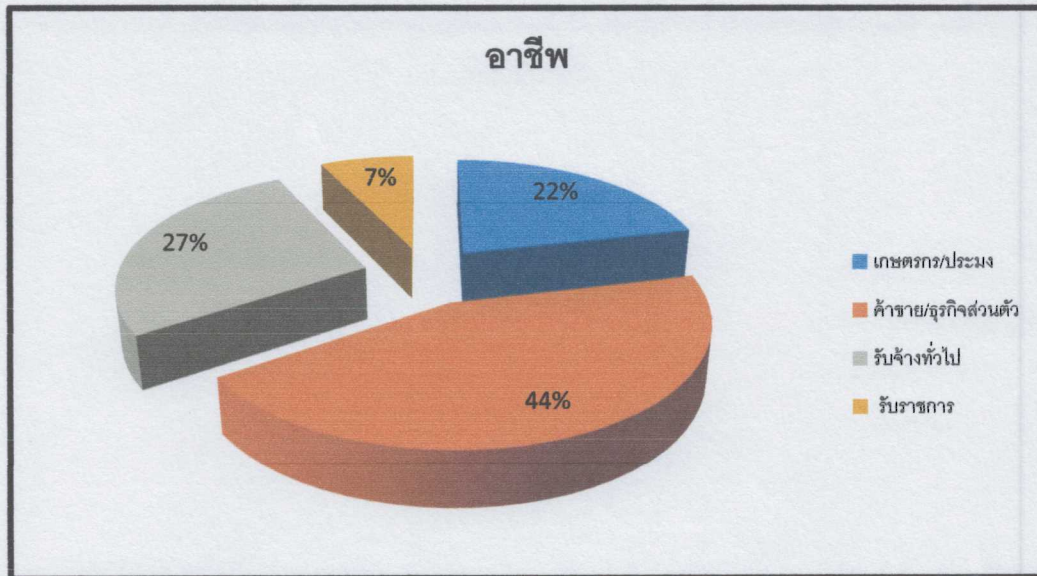
๓. ระดับการศึกษา

๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๑๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๒๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐
๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	๑๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓
๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑
๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐



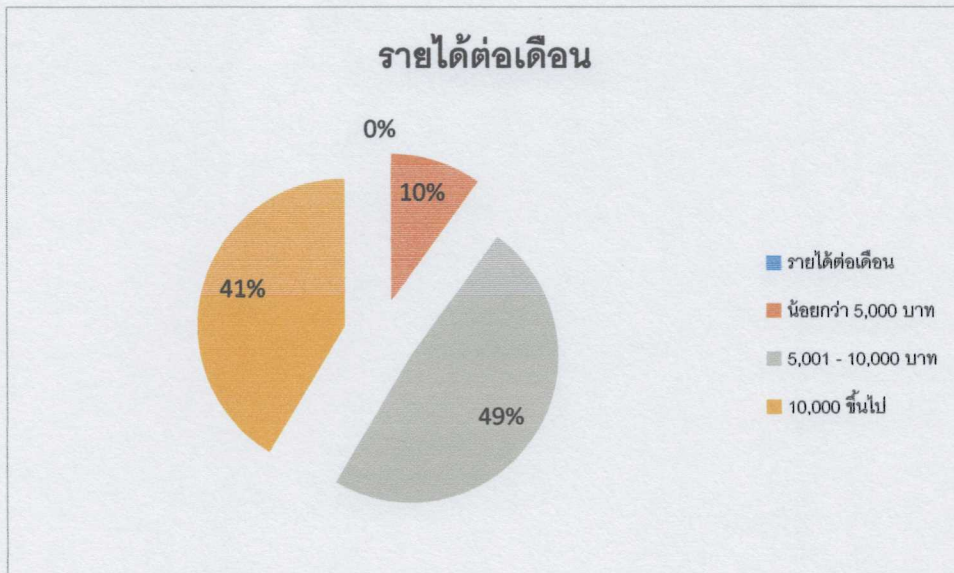
๔. อาชีพ

๑. เกษตรกร / ประมง	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒
๒. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๔
๓. รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗
๔. รับราชการ	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗



๕. รายได้ต่อเดือน

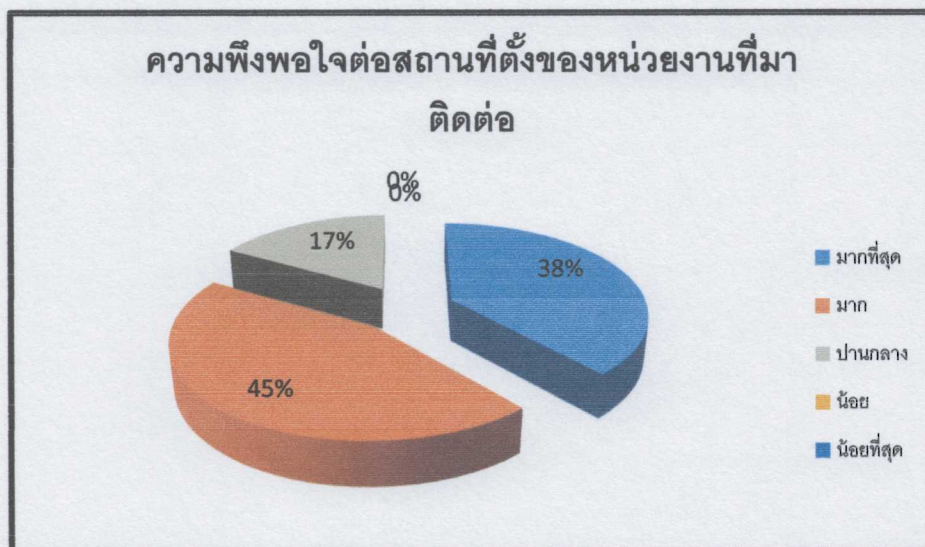
๑. น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๙
๓. ๑๐,๐๐๐ ขึ้นไป	จำนวน ๒๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๑



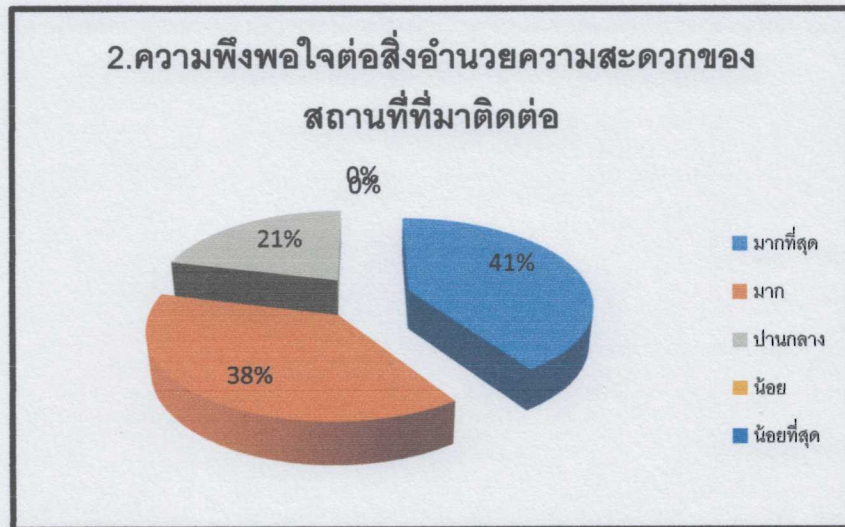
ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่

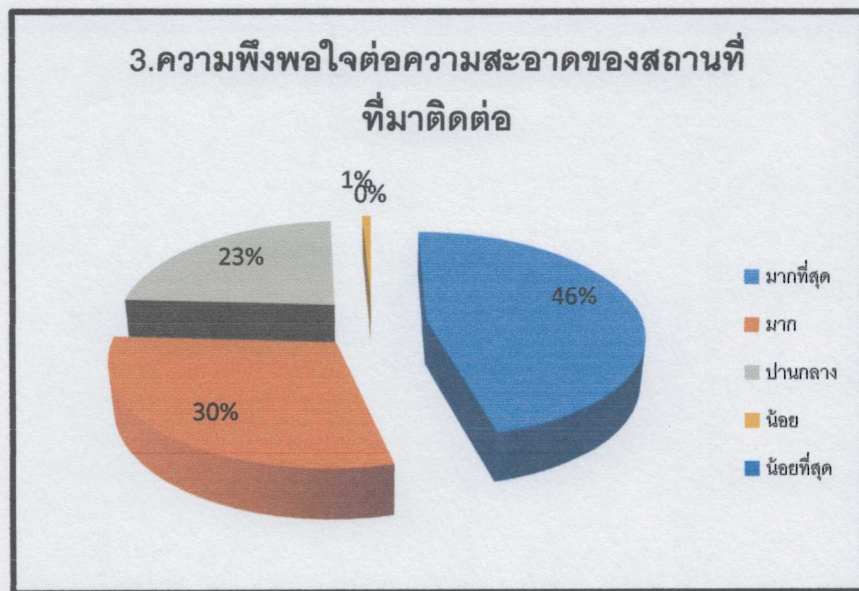
๑. ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่มาติดต่อ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๑๐
๔ = พอใจมาก	๑๒๘
๓ = พอใจปานกลาง	๔๘
๒ = พอใจน้อย	๐
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐



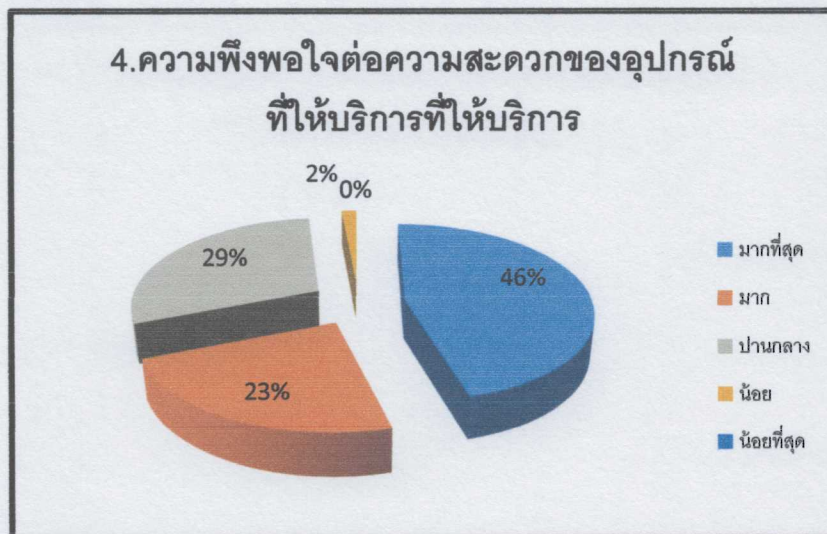
๒. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ที่มาติดต่อ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๑๕
๔ = พอใจมาก	๑๐๘
๓ = พอใจปานกลาง	๖๐
๒ = พอใจน้อย	๐
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐



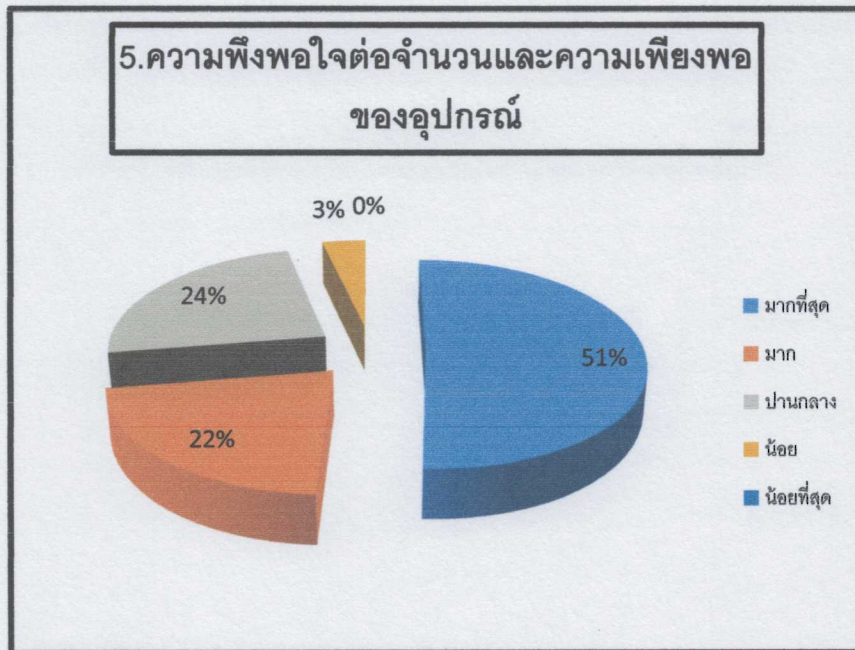
๓. ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ที่มาติดต่อ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๓๐
๔ = พอใจมาก	๘๔
๓ = พอใจปานกลาง	๖๖
๒ = พอใจน้อย	๒
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐



๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๒๖
๔ = พอใจมาก	๖๔
๓ = พอใจปานกลาง	๘๑
๒ = พอใจน้อย	๔
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐

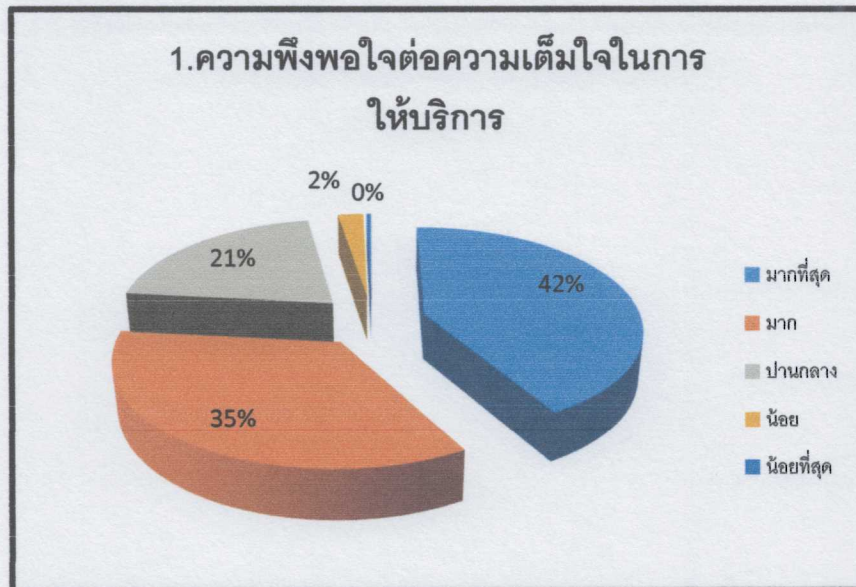


๕. ความพึงพอใจต่อจำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๔๐
๔ = พอใจมาก	๖๐
๓ = พอใจปานกลาง	๖๖
๒ = พอใจน้อย	๑๐
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐

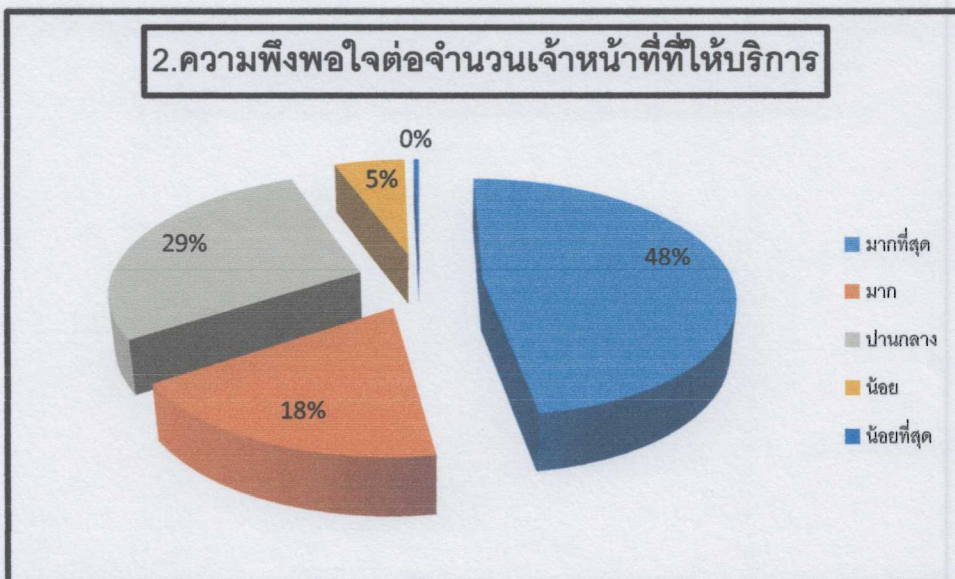


๒. ด้านพนักงานที่ให้บริการ

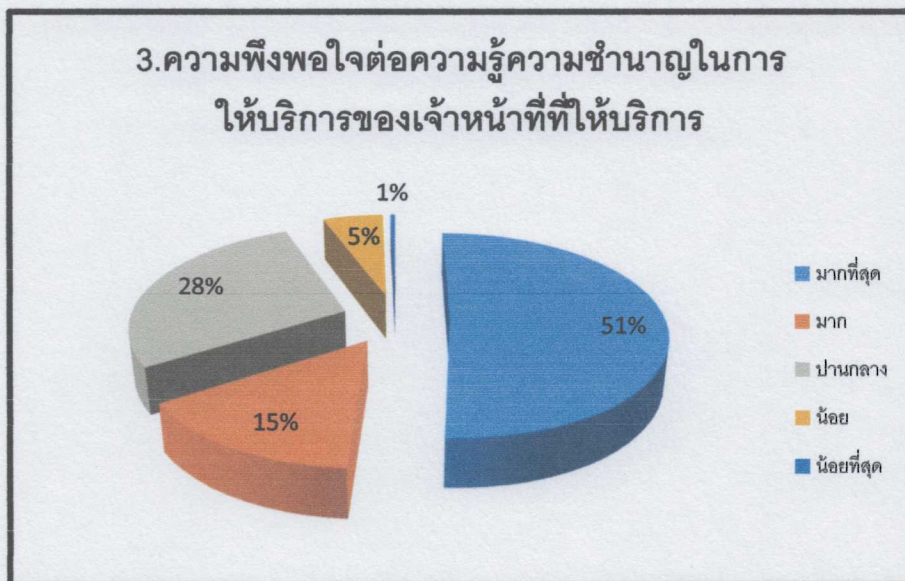
๑. ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๑๕
๔ = พอใจมาก	๙๖
๓ = พอใจปานกลาง	๕๗
๒ = พอใจน้อย	๖
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๑



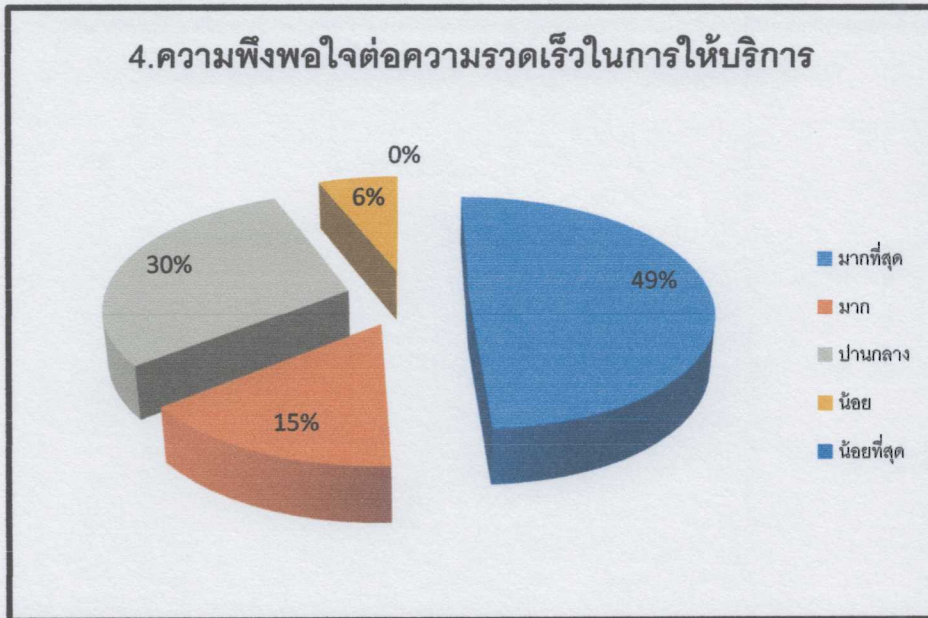
๒. ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๒๕
๔ = พอใจมาก	๔๘
๓ = พอใจปานกลาง	๗๕
๒ = พอใจน้อย	๑๔
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๑



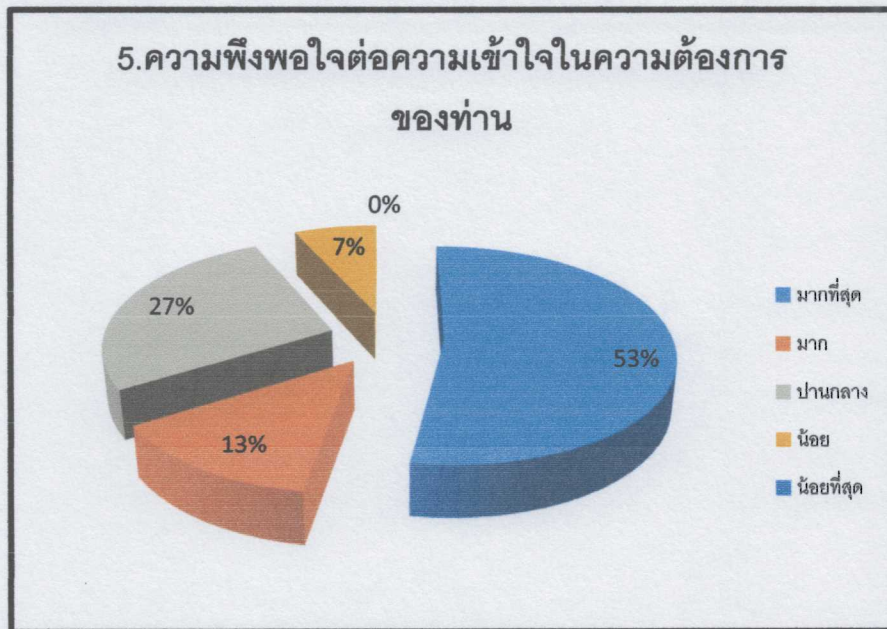
๓. ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๓๕
๔ = พอใจมาก	๔๐
๓ = พอใจปานกลาง	๗๕
๒ = พอใจน้อย	๑๔
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๑



๔. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๓๐
๔ = พอใจมาก	๔๐
๓ = พอใจปานกลาง	๗๘
๒ = พอใจน้อย	๑๖
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐

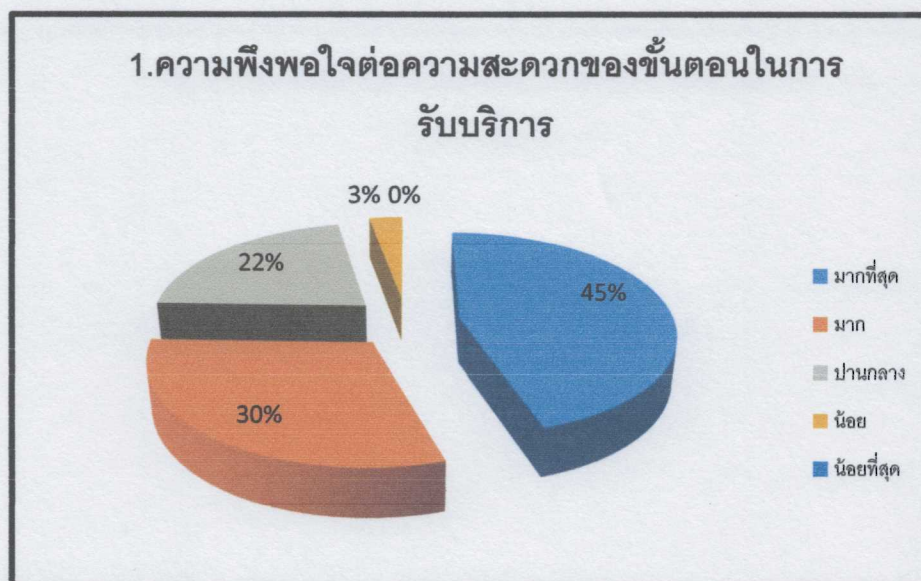


๕. ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๔๐
๔ = พอใจมาก	๓๖
๓ = พอใจปานกลาง	๗๒
๒ = พอใจน้อย	๑๘
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐

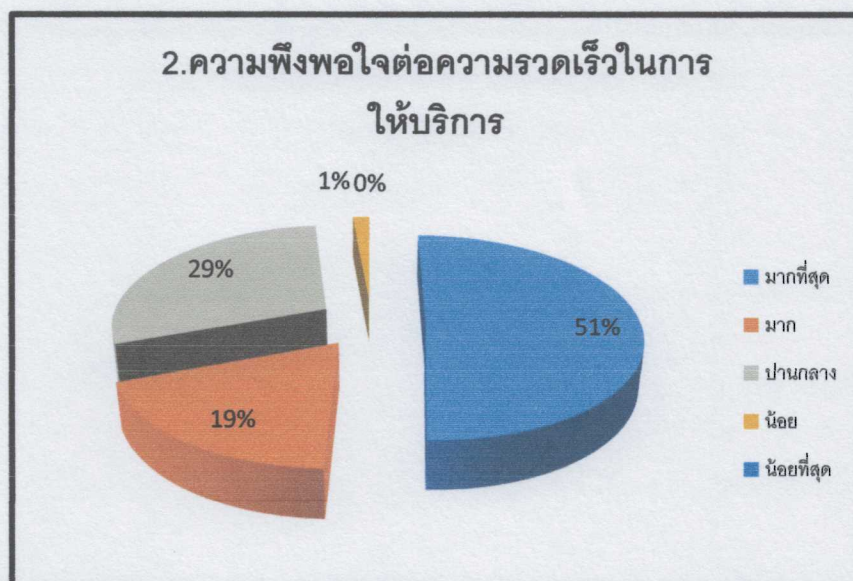


๓. ด้านการให้บริการ

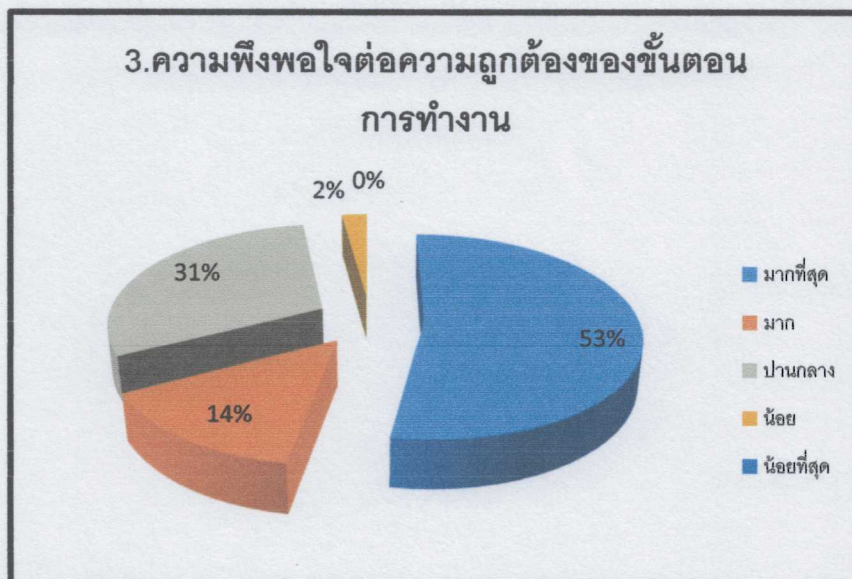
๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๒๕
๔ = พอใจมาก	๘๔
๓ = พอใจปานกลาง	๖๐
๒ = พอใจน้อย	๘
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐



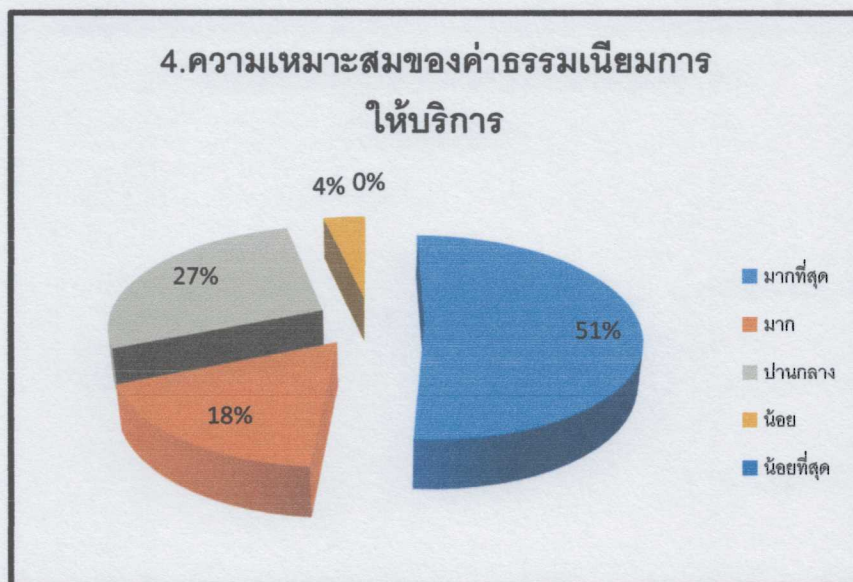
๒. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๔๐
๔ = พอใจมาก	๕๒
๓ = พอใจปานกลาง	๘๑
๒ = พอใจน้อย	๔
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐



๓. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๔๕
๔ = พอใจมาก	๕๐
๓ = พอใจปานกลาง	๘๔
๒ = พอใจน้อย	๖
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐



๔. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการให้บริการ	
๕ = พอใจมากที่สุด	๑๔๐
๔ = พอใจมาก	๔๘
๓ = พอใจปานกลาง	๗๕
๒ = พอใจน้อย	๑๐
๑ = พอใจน้อยที่สุด	๐



ด้านการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์	145	52	75	6	0



การแปรผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะป็นหยีในภาพรวม
ประจำปี ๒๕๖๓

๑.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่มาติดต่อ	๑๑๐	๑๒๘	๔๘	๐	๐	๒๘๖.๐๐	๘๑.๗๑
๒.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ	๑๑๕	๑๐๘	๖๐	๐	๐	๒๘๓.๐๐	๘๐.๘๖
๓.ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ที่มาติดต่อ	๑๓๐	๘๔	๖๖	๒	๐	๒๘๒.๐๐	๘๐.๕๗
๔.ความพึงพอใจต่อความสะดวกของอุปกรณ์ที่	๑๒๕	๖๔	๘๑	๔	๐	๒๗๔.๐๐	๗๘.๒๙
๕.ความพึงพอใจต่อจำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์	๑๔๐	๖๐	๖๖	๑๐	๐	๒๗๖.๐๐	๗๘.๘๖
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						๒๘๐.๒๐	๘๐.๐๖

๒.ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ	๑๑๕	๙๖	๕๗	๖	๑	๒๗๔.๐๖	๗๘.๓๐
๒.ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๑๒๕	๔๘	๗๕	๑๔	๑	๒๖๒.๐๖	๗๔.๘๗
๓.ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๑๓๕	๔๐	๗๕	๑๔	๑	๒๖๔.๐๖	๗๕.๔๔
๔.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓๐	๔๐	๗๘	๑๖	๐	๒๖๔.๐๐	๗๕.๔๓
๕.ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน	๑๔๐	๓๖	๗๒	๑๘	๐	๒๖๖.๐๐	๗๖.๐๐
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						๒๖๖.๐๓	๗๖.๐๑

3.ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.ความพึงพอใจต่อความสะอาดของขั้นตอนในการรับบริการ	๑๒๕	๘๔	๖๐	๘	๐	๒๗๗.๐๐	๗๙.๑๔
๒.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔๐	๕๒	๘๑	๔	๐	๒๗๗.๐๐	๗๙.๑๔
๓.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	๑๔๕	๔๐	๘๔	๖		๒๗๕.๐๐	๗๘.๕๗
๔.ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการให้บริการ	๑๔๐	๔๘	๗๕	๑๐		๒๗๓.๐๐	๗๘.๐๐
๕.ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์	๑๔๕	๕๒	๗๕	๖	๐	๒๗๘.๐๐	๗๙.๔๓
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						๒๗๖.๐๐	๗๘.๘๖

ประเด็นการประเมิน	ผลการประเมินความพึง
๑.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่	๘๐.๐๖
๒.ด้านพนักงานที่ให้บริการ	๗๖.๐๑
๓.ด้านการบริการ	๗๘.๘๖
ค่าเฉลี่ยโดยรวม ๓ ด้าน	๗๘.๓๑

สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะปันหยี่

ด้านที่ ๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่	เฉลี่ย	๒๘๐.๒๐	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๐๖
ด้านที่ ๒ ด้านพนักงานที่ให้บริการ	เฉลี่ย	๒๖๖.๐๓	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๗๖.๐๑
ด้านที่ ๓ ด้านการบริการ	เฉลี่ย	๒๗๖.๐๐	คะแนน	คิดเป็นร้อยละ	๗๘.๘๖
				เฉลี่ยร้อยละ	๗๘.๓๑

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๑

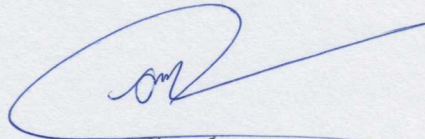
เปรียบเทียบความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ซึ่งมีประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อให้มีการปรับปรุงในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยีในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ประชาชนเสนอให้มีการจัดหาเครื่องวัดอุณหภูมิ
๒. ประชาชนเสนอให้มีแอลกอฮอล์และสเปรย์สำหรับล้างมือ
๓. ประชาชนเสนอให้แจกจ่ายหน้ากากอนามัยให้กับประชาชนอย่างเพียงพอ
๔. ควรจัดให้มีถังขยะภายในหมู่บ้านให้เพียงพอ
๕. เปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด
๖. ควรลดค่าไฟฟ้า
๗. ควรมีมาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากโรคระบาดไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙)
๘. ปรับปรุงสะพานเดินเท้า

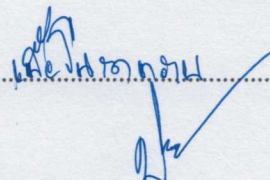
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยีได้ดำเนินการแก้ไขปัญหามาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนไปแล้วในบางส่วน เช่น การจัดหาวัสดุหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการควบคุมโรคระบาดไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) คือ เครื่องวัดอุณหภูมิ, เจลล้างมือ, แอลกอฮอล์, เฟสชีว (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางเยาวลักษณ์ ฉายแสง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

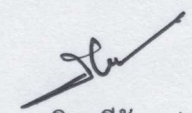
- ความเห็น.....

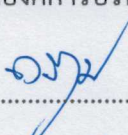
ลงชื่อ

(นางมาลี สมุทรสารันต์)
หัวหน้าสำนักปลัด

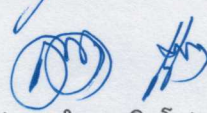
- ความเห็น.....

ลงชื่อ


(นายสุชาติ ศรีรักษา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็น.....

ลงชื่อ


(นายดำรง สิ้นโต)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะปันหยี