



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน
เรื่อง รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้ขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆ
ของหน่วยงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการ
ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการ

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย) ผู้สนใจ
สามารถดูผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ได้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน หมู่ที่ ๒ ตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ได้ในวันเวลาราชการ
หรือที่ WWW.TAPAN.GO.TH

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ท.ธน:

(นางสาวทิพย์วรรณ วรรณะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน.....โทร ๐๙๔-๖๗๐๐๑๘

ที่ พท ๗๒๘๐๑/ ๓๕๗.....วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

๑.เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้ขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด อบต.ตะพาน ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยการใช้แบบสำรวจประเมินความพึงพอใจจากการสุ่มตรวจ และเก็บแบบประเมินผล จำนวน ๑๑๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

๓.ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๔.ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ จึงเห็นควรประกาศผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ให้ประชาชนได้รับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกมล จันทร์หอม)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

/ความเห็น...

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

มีมติไปทราบ

จันทน์
(นางสุภาพร อ่อนเกลี้ยง)
หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เห็นชอบ
1

ท. อวน :
(นางสาวทิพย์วรรณ วรรณะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

อนุมัติ
1

ท. อวน :
(นางสาวทิพย์วรรณ วรรณะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนภายในตำบล และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๔	(๔๙.๐๙)
หญิง	๕๖	(๕๐.๙๑)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	(๑.๘๒)
๑๘ - ๒๕ ปี	๘	(๗.๒๗)
๒๕ - ๓๕ ปี	๓๘	(๓๔.๕๕)
๓๕ - ๖๐ ปี	๔๘	(๔๓.๖๔)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๔	(๑๒.๗๒)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕๖	(๕๐.๙๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๖	(๑๔.๕๕)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๓	(๑๑.๘๑)
ปริญญาตรี	๒๕	(๒๒.๗๓)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๖๕	(๕๙.๑๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๐	(๑๘.๑๘)
รับราชการ	๑๓	(๑๑.๘๒)
ลูกจ้าง	๑๑	(๑๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๑	(๐๐.๙๐)
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕	๐๔.๕๕
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๒๐	๑๘.๑๘
๓.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓	๐๒.๗๓
๔.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
๕.การใช้ Internet ตำบล	๓	๐๒.๗๓
๖.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๐.๙๑
๗.การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔	๑๒.๗๓
๘.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๗	๐๖.๓๖
๙.การชำระภาษีต่างๆ	๕๗	๕๑.๘๑
๑๐.อื่นๆ.....		
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินตามแบบสำรวจ ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น ๑๑๐ คน โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

มากที่สุด = ๕ คะแนน

มาก = ๔ คะแนน

ปานกลาง = ๓ คะแนน

น้อย = ๒ คะแนน

น้อยที่สุด = ๑ คะแนน

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๖	๑๐	๔	๐	๐	๙๖.๗๓
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๘	๗	๓	๒	๐	๙๖.๕๕
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙๕	๘	๒	๕	๐	๙๕.๐๙
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๐	๑๕	๕	๐	๐	๙๕.๔๕
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๙	๑๔	๕	๒	๐	๙๔.๕๕
๖.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๔	๘	๘		๐	๙๕.๖๔
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๗	๕	๖	๒	๐	๙๕.๘๒
๘.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๑	๑๕	๔	๐	๐	๙๕.๘๒
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนทุกๆ ด้าน						๙๕.๗๐

/ผลการวิเคราะห์...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๕ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ดี ปานกลาง น้อย ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๙๓.๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ในระดับดี เฉลี่ย ๗๔.๕๔ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๙๘ คน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้บริการด้วยความสุภาพ ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑.ด้านเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๓

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๕

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๙

๔.ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕

๕.ด้านการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕

๖.ด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๔

๗.ด้านการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๒

๘.ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๒

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในทุกๆด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐

๗.ข้อเสนอแนะ

(ลงชื่อ)



ผู้สรุปข้อมูล

(นางกมล จันทร์หอม)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน