



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน
เรื่อง รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้ขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆ
ของหน่วยงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการ
ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการ

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย) ผู้สนใจ
สามารถดูผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ได้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน หมู่ที่ ๒ ตำบลตะพาน อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ได้ในวันเวลาราชการ
หรือที่ WWW.TAPAN.GO.TH

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสมโชค เอกหิรัณยราษฎร์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนภายในตำบล และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๔	(๔๔.๐๐)
หญิง	๕๖	(๕๖.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	(๒.๐๐)
๑๘ – ๒๕ ปี	๘	(๘.๐๐)
๒๕ – ๓๕ ปี	๓๘	(๓๘.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๓๙	(๓๙.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	(๑๓.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา		
ประถม	๖๐	(๖๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๖	(๑๖.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๓	(๑๓.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๑	(๑๑.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๕๘	(๕๘.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	(๑๕.๐๐)
รับราชการ	๑๓	(๑๓.๐๐)
ลูกจ้าง	๑๑	(๑๑.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๓	(๐๓.๐๐)
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕	๐๕.๐๐
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๓๔	๓๔.๐๐
๓.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓	๐๓.๐๐
๔.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
๕.การใช้ Internet ตำบล	๓	๐๓.๐๐
๖.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๐๑.๐๐
๗.การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔	๑๔.๐๐
๘.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๐๘.๐๐
๙.การชำระภาษีต่างๆ	๓๒	๓๒.๐๐
๑๐.อื่นๆ.....		
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ

จากการประเมินตามแบบสำรวจ ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น ๑๐๐ 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	๔๑	๗	๒	๐	๐	๔๗.๘๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๐	๔	๔	๒	๐	๔๖.๔๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๘	๒	๖	๔	๐	๔๔.๘๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๙	๘	๓	๐	๐	๔๗.๒๐
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๔	๕	๖	๕	๐	๔๓.๖๐
๖.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๗	๕	๓	๕	๐	๔๖.๐๐
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐	๖	๗	๗	๐	๔๑.๘๐
๘.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๙	๕	๔	๒	๐	๔๖.๒๐
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนทุกๆ ด้าน						๔๕.๔๗

- ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐
- ลำดับที่สอง คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐
- ลำดับที่สาม คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๐
- ลำดับที่สี่ คือ ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๐
- ลำดับที่ห้า คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน
อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) โดย
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในทุกๆด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๗

๗.ข้อเสนอแนะ

(ลงชื่อ)



ผู้สรุปข้อมูล

(นางกมล จันทร์หอม)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน