



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน
เรื่อง รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
ตะพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้ขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อ ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการ

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดปรากฏตาม เอกสารแนบท้าย) ผู้สนใจสามารถดูผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ได้ที่บอร์ด ประชาสัมพันธ์หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน หมู่ที่ ๒ ตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ได้ในวันเวลาราชการ หรือที่ WWW.TAPAN.GO.TH

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสมเกียรติ กรดเต็ม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ไทร ๐๗๔-๖๗๐๐๑๘

ที่ พท ๗๒๘๐๑/ ๗๗๕ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) จำนวน ๑๐๕ คน จากกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ ประชาชนภายในตำบลตะพาน และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บประเมินเพื่อสรุปผล

ในการนี้ ขอรายงานผลสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกมล จันทรหอม)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นางสาวพรวิไล ชูจินดา)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายวีระศักดิ์ ศรีสมโภชน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

(นายสมเกียรติ กรดเต็ม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนภายในตำบล และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๓	(๕๐.๔๘)
หญิง	๕๒	(๔๙.๕๒)
รวม	๑๐๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	(๑.๙๐)
๑๘ - ๒๕ ปี	๘	(๗.๖๒)
๒๕ - ๓๕ ปี	๓๐	(๒๘.๕๗)
๓๕ - ๖๐ ปี	๔๕	(๔๒.๘๖)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	(๑๙.๐๕)
รวม	๑๐๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕๒	(๔๙.๕๓)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๘	(๑๗.๑๔)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๐	(๙.๕๒)
ปริญญาตรี	๒๕	(๒๓.๘๑)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๖๕	(๖๑.๙๑)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๐	(๑๙.๐๓)
รับราชการ	๘	(๗.๖๒)
ลูกจ้าง	๑๑	(๑๐.๔๘)
นักเรียน/นักศึกษา	๑	(๐๐.๙๖)
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๕	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๐๒.๘๖
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๕๐	๔๗.๖๒
๓.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
๔.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
๕.การใช้ Internet ตำบล	๓	๐๒.๘๖
๖.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๐๓.๘๑
๗.การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๐	๑๙.๐๔
๘.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๐๗.๖๒
๙.การชำระภาษีต่างๆ	๑๗	๑๖.๑๙
๑๐.อื่นๆ.....		
รวม	๑๐๕	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินตามแบบสำรวจ ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น ๑๐๕ คน โดยมีเกณฑ์การประเมินครั้งนี้

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	๔๐	๑๑	๔	๐	๐	๔๖.๓๘
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๕	๘	๑	๑	๐	๔๗.๕๒
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๒	๑๐	๓	๐	๐	๔๖.๙๕
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๑๓	๒	๐	๐	๔๖.๗๖
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๔	๙	๔	๓	๐	๔๕.๐๕
๖.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๕	๗	๓	๐	๐	๔๗.๕๒
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐	๘	๕	๒	๐	๔๕.๔๓
๘.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๑	๑๐	๔	๐	๐	๔๖.๕๗
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนทุกๆ ด้าน						๔๖.๕๒

/ผลการวิเคราะห์...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๕ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ดี ปานกลาง น้อย ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๙๑.๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๔ ในระดับดี เฉลี่ย ๗๔.๕๔ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๙๕ คน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้บริการด้วยความสุภาพ มีการวางแผนการดำเนินงาน ขั้นตอนการทำงานเป็นระเบียบ และระยะเวลาการดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑.ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๔.ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๕.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๖.ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๗.ด้านการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๒

๘.ด้านการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในทุกๆด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๒

๗.ข้อเสนอแนะ

(ลงชื่อ)



ผู้สรุปข้อมูล

(นางกมล จันทร์หอม)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน