



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทานโพธิ์

ที่ พท ๗๔๘๐๑/ ๖๔๗

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทานโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทานโพธิ์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลทานโพธิ์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทานโพธิ์ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่ประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลทานโพธิ์ จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางบุญพร จันทร์หอม)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

(นางอุมาภรณ์ จุลนันโท)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

(นายชนะ ทองท่อม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทานโพธิ์

ความคิดเห็น.....

(นายเทพชัย คงมี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทานโพธิ์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑. ชาย จำนวน ๔๙ คน ๒. หญิง จำนวน ๕๑ คน

๒. อายุ

๑. อายุ ๑๕ – ๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน ๒. อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๔๐ คน
๓. อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๒๙ คน ๔. อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน

เรื่องที่ขอรับบริการ

๒๘ คน เรื่อง การชำระภาษี
๑๙ คน เรื่อง ลงทะเบียนผู้สูงอายุ
๑๒ คน เรื่อง เด็กแรกเกิด
๑๔ คน เรื่อง ลงทะเบียนคนพิการ
๑๐ คน เรื่อง จดทะเบียนพาณิชย์
๑๗ คน เรื่อง ประปา

ประเด็นที่ท่านได้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๙๖	๔	-	-	-
๒.ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	๘๑	๑๙	-	-	-
๓.กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	๗๙	๒๑	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	๖๕	๓๕	-	-	-
๕.สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๔	๒๖	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔ และเพศชาย ร้อยละ ๔๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๔๐ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๙ อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๗ และอายุ ๑๕-๓๐ ปี ร้อยละ ๑๔ เรื่องที่มารับบริการส่วนใหญ่คือ การชำระภาษี ร้อยละ ๒๖ รองลงมาคือเรื่องลงทะเบียนผู้สูงอายุ ร้อยละ ๑๙ ประปา ร้อยละ ๑๗

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในมากที่สุด ระดับมาก และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีประเด็นการประเมินทั้ง ๕ ประเด็น โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง

- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน
- ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล จำนวน ๘๑ คน
- ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม จำนวน ๗๙ คน
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ จำนวน ๖๕ คน
- เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น จำนวน ๗๔ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ดีมากร้อยละ ๙๖ มากร้อยละ ๔

๒.ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล

ดีมากร้อยละ ๘๑ มากร้อยละ ๑๙

๓.ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

ดีมากร้อยละ ๗๙ มากร้อยละ ๒๑

๔.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ดีมากร้อยละ ๖๕ มากร้อยละ ๓๕

๕.เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

ดีมากร้อยละ ๗๔ มากร้อยละ ๒๖