



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์

ที่ พท ๗๔๘๐๑/๖๖๕

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่ประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์ จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางอุสิญาพร แก่นแท่น)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

- พื่อโปรดทราบ

(นายชนะ ทองทุม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์

ความคิดเห็น.....

ทราบ

(นายชนะ ทองทุม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๔๘ คน ๒. หญิง จำนวน ๕๒ คน
๒. อายุ ๑. อายุ ๑๕ – ๓๐ ปี จำนวน ๑๖ คน ๒. อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๙ คน
 ๓. อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๒๙ คน ๔. อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๖ คน

เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๒๖ คน เรื่อง การชำระภาษี
๑๓ คน เรื่อง ลงทะเบียนผู้สูงอายุ
๑๐ คน เรื่อง เด็กแรกเกิด
๑๓ คน เรื่อง ลงทะเบียนคนพิการ
๑๘ คน เรื่อง จดทะเบียนพาณิชย์
๒๐ คน เรื่อง ประปา

ประเด็นที่ท่านได้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๘	๒	-	-	-
๒.ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	๘๖	๑๔	-	-	-
๓.กระบวนการ/ขั้นตอนให้การบริการ	๘๗	๑๓	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	๗๘	๒๒	-	-	-
๕.สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐	๑๐	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒ และเพศชาย ร้อยละ ๔๘ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๙ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๙ อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๖ และอายุ ๑๕ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๑๖ เรื่องที่มารับบริการส่วนใหญ่คือการชำระภาษี ร้อยละ ๒๖ รองลงมาคือเรื่องประปา ร้อยละ ๒๐

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห่านโพธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในมากที่สุด ระดับมาก และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีประเด็นการประเมินทั้ง ๕ ประเด็น โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๘ คน รองลงมาคือสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๙๐ คน เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ จำนวน ๘๘ คน กระบวนการ/ขั้นตอนให้การบริการ จำนวน ๘๗ คน ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล จำนวน ๘๖ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ดีมากร้อยละ ๙๘ มากร้อยละ ๒

๒. ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล

ดีมากร้อยละ ๘๖ มากร้อยละ ๑๔

๓. ขั้นตอนให้การบริการมีความเหมาะสม

ดีมากร้อยละ ๘๗ มากร้อยละ ๑๓

๔. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ดีมากร้อยละ ๘๘ มากร้อยละ ๒๒

๕. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

ดีมากร้อยละ ๙๐ มากร้อยละ ๑๐