บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง โทร. ๐ ๕๖๕๙ ๗๑๕๐

ที่ อน ๗๕๕๐๑/- **วันที่** ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลหนองขาหย่าง ที่มีการจัดการให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จำนวน ๓๕ คน จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ดังรายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวลักษมา กมลมาลย์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายพรพิพัฒน์ วงศ์เฉลียว)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางธันยาภรณ์ จตุรโยธิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง

(นายธงชัย ชินชูศักดิ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง

- ทราบ

(นายณรงค์ศักดิ์ เผ่าชวด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง อำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง อำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จำนวน ๓๕ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง อำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) สรุปผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒	(๓๔.๒๙)
หญิง	๒๓	(๖๕.๗๑)
รวม	**๓๕**	**(๑๐๐.๐๐)**
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	๓	(๘.๕๗)
๒๕ – ๓๕ ปี	๗	(๒๐.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๑๐	(๒๘.๕๗)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	(๔๒.๘๖)
รวม	**๓๕**	**(๑๐๐.๐๐)**
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	๑๐	(๒๘.๕๗)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	(๔๒.๘๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕	(๑๔.๒๙)
อนุปริญญา/ปวส.	๓	(๘.๕๗)
ปริญญาตรี	๒	(๕.๗๑)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	**๓๕**	**(๑๐๐.๐๐)**
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๕	(๔๒.๘๖)
รับจ้าง	๑๐	(๒๘.๕๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	(๒๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับราชการ	-	-
อื่น ๆ	๓	(๘.๕๗)
รวม	**๓๕**	**(๑๐๐.๐๐)**

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
- การข้อมูลข่าวสารของราชการ	-	-
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์	๑๓	(๓๗.๑๔)
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
- การใช้ Internet ตำบล	-	-
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	(๑๔.๒๙)
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒	(๕.๗๑)
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย	๑๒	(๓๔.๒๙)
- อื่นๆ	๓	(๘.๕๗)
รวม	**๓๕**	**(๑๐๐.๐๐)**

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๒๐/ ๕๗.๑๔%	๘/ ๒๒.๘๖%	-	๗/ ๒๐.๐๐%	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๒/ ๓๔.๒๙%	๑๐/ ๒๘.๕๗%	๘/ ๒๒.๘๖%	-	๕/ ๑๔.๒๙%
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๑๘/ ๕๑.๔๓%	๑๐/ ๒๘.๕๗%	๗/ ๒๐.๐๐%	-	-
๔	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๐/ ๕๗.๑๔%	๙/ ๒๕.๗๑%	-	-	๖/ ๑๗.๑๔%
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๖/ ๔๕.๗๑%	๑๑/ ๓๑.๔๓%	-	๘/ ๒๒.๘๖%	-
๖	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๓/ ๖๕.๗๑%	-	๑๒/ ๓๔.๒๙%	-	-
๗	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๔/ ๖๘.๕๗%	๑๑/ ๓๑.๔๓%	-	-	-
๘	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๑๓/ ๓๗.๑๔%	๑๗/ ๔๘.๕๗%	-	๕/ ๑๔.๒๙%	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาหย่าง พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๔ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๔ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔ และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๓