



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย (โทร ๐๓๕-๓๕๐-๗๗๖ ต่อ ๑๑)

ที่ อย ๗๑๕๐๑/-

วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย

ตามที่สำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย จำนวน ๑๐๐ คน แบ่งออกตามหน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง โดยสอบถามความพึงพอใจการให้บริการในด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น

บัดนี้ ได้สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไปแล้วนั้น สำนักปลัดจึงได้นำแบบสอบถามทั้งหมดของผู้ที่มา รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มาวิเคราะห์ และประมวลผลในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านห้วย รายละเอียดตามรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุพิชญา บุญพิชัย)

นักทรัพยากรบุคคล

(นางโกลัญญา เมฆกมล)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นางดรรรชนี สระบัว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย

(นายประหยัด เจริญสูง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย

(นายสมนึก ไกรสมติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

.....

สำนักปลัด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของสำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง ในภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๑๐๐ คน โดยแยกออกเป็นหน่วยงาน ดังนี้

สำนักปลัด จำนวน ๕๐ คน
 กองคลัง จำนวน ๔๐ คน
 กองช่าง จำนวน ๑๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ - ชาย ๔๐ คน
 - หญิง ๖๐ คน

๒. อายุ(ปี)

☐ ต่ำกว่า ๒๖ ปี	จำนวน ๑๑ คน
☐ ๒๖ - ๔๐ ปี	จำนวน ๒๙ คน
☐ ๔๑ - ๕๕ ปี	จำนวน ๒๐ คน
☐ ๕๖ - ๗๐ ปี	จำนวน ๓๕ คน
☐ ๗๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๕ คน

๓. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๕ คน
☐ รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๓๐ คน
☐ พนักงานเอกชน	จำนวน ๓๐ คน
☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๕ คน
☐ ค้าขาย	จำนวน ๑๐ คน
☐ เกษตรกรรม	จำนวน ๒๐ คน
☐ อื่นๆ	จำนวน - คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

การให้บริการของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-	๗๑	๒๕	๔	-	-
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗	๗๙	๙	๔	๑	-
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-	๗๓	๒๔	๓	-	-
รวม	๒.๓๓	๗๔.๓๓	๑๙.๓๓	๓.๖๖	๐.๓๓	-

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑ รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔ ส่วนการไม่แสดงความคิดเห็นไม่มี

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗ และมีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙ มีความพึงพอใจระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙ และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔ โดยมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑ ส่วนการไม่แสดงความคิดเห็นไม่มี

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓ รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓ ส่วนการไม่แสดงความคิดเห็นไม่มี

สรุปผลจากการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้า ของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยเฉลี่ยทั้ง ๓ ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๓ รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๓ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๖ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓ ส่วนการไม่แสดงความคิดเห็นไม่มี

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการเสนอแนะให้เร่งดำเนินก่อสร้างอาคารใหม่ เนื่องจากเห็นความสถานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ