



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี โทร. ๐-๓๒๓๙-๕๕๒๖

ที่ รบ ๗๘๐๐๑/--

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี มีความประสงค์ที่จะทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจันทรีอุษา จิตต์งามข้า)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

(นางรุ่งฟ้า ศรีคำ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางสาวเกษณี สุธธนา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

(นายสุเดชต์ ประทุมพันธ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

- ทราบ

(นายพุด แยมพรหม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

รายงานการสำรวจความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. 2565
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี อำเภอสามฝั่ง จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 100 ชุด

1. เพศ

1.1 ชาย	จำนวน 46 คน	คิดเป็นร้อยละ 46.00
1.2 หญิง	จำนวน 54 คน	คิดเป็นร้อยละ 54.00

2. อายุ

2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน 3 คน	คิดเป็นร้อยละ 3.00
2.2 ระหว่าง 20 - 40 ปี	จำนวน 56 คน	คิดเป็นร้อยละ 56.00
2.3 ระหว่าง 41 - 60 ปี	จำนวน 32 คน	คิดเป็นร้อยละ 32.00
2.4 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 9 คน	คิดเป็นร้อยละ 9.00

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

1. การจัดเก็บรายได้	จำนวน 5 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.00
2. การแจ้งเรื่องร้องเรียน	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.00
3. การขอน้ำเพื่อใช้อุปโภค - บริโภค	จำนวน 17 คน	คิดเป็นร้อยละ 17.00
4. การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน 3 คน	คิดเป็นร้อยละ 3.00
5. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.00
6. การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 29 คน	คิดเป็นร้อยละ 29.00
7. การขอใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน 6 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.00
8. การขึ้นทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	จำนวน 24 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.00
9. การขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน 16 คน	คิดเป็นร้อยละ 16.00

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ที่	หัวข้อ/เรื่องที่ประเมิน	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ด้านเวลา		
1.	การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	96.25
2.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.75
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1.	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	89.00
2.	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ	90.75
3.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	90.75

ที่	หัวข้อ/เรื่องที่ประเมิน	ร้อยละ ความพึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่	
1.	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	92.00
2.	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	94.00
3.	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ เป็นต้น	94.25
4.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ	93.00
5.	การให้บริการด้วยความเสมอภาค	94.25
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1.	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	95.50
2.	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	93.75
3.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	94.25
4.	ความสะอาดของสถานที่ / สำนักงานที่ให้บริการ	96.50

วิเคราะห์แบบสอบถามใน 4 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| 1. ความพึงพอใจด้านเวลา | คิดเป็นร้อยละ 95.00 |
| 2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ 90.17 |
| 3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ | คิดเป็นร้อยละ 93.50 |
| 4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | คิดเป็นร้อยละ 90.00 |