



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป

ที่ นธ ๗๑๔๐๑/

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลมอเลาะ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอเลาะ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมอเลาะ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมอเลาะ นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมอเลาะ ได้ดำเนินการสรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมอเลาะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายสุวัฒน์ เสาร์พูล)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....

(จ่าเอกรสันต์ สุทธิบุรณ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายนิพนธ์ แวญโซ๊ะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอเลาะ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอมเกาะ ประจำปี ๒๕๖๕

เป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
ชาย	๕๖	๕๖
หญิง	๔๔	๔๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า เป็นเพศชาย จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ และเพศหญิง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ(อายุ) ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
๑๕-๑๙	๔	๔
๒๐-๒๙	๑๘	๑๘
๓๐-๓๙	๓๓	๓๓
๔๐-๔๙	๒๒	๒๒
๕๐-๕๙	๘	๘
๖๐ ขึ้นไป	๑๕	๑๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ

๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘

๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓

๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒

๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

๖๐ ขึ้นไป ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
รับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖
พนักงานบริษัท	๑๓	๑๓
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	๑๕	๑๕
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๓๓	๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๘
อื่นๆ	๑๕	๑๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ค้าขาย/อาชีพอิสระ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ รองลงมา รับราชการ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ อื่นๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ พนักงานบริษัท จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
การขอรับเบี้ยยังชีพ	๑๔	๑๔
การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๒๒	๒๒
การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๑๑	๑๑
การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๘	๑๘
การชำระภาษี	๑๖	๑๖
การขออนุญาตก่อสร้าง	๙	๙
การขอรับข่าวมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๐	๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า การขอรับบริการงานทะเบียนผู้สูงอายุ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ รองลงมา การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘

ส่วนที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่					
- พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔๘	๔๕	๗	๐	๐
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๖	๔๘	๖	๐	๐
- ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	๔๙	๔๑	๑๐	๐	๐
- สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้	๔๙	๔๔	๗	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
- มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	๔๘	๔๕	๗	๐	๐
- มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๕	๔๕	๐	๐	๐
- ต้องมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๖	๔๘	๖	๐	๐
- มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลา ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๙	๔๑	๑๐	๐	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่ขี จอตรง น้ำดื่ม	๔๖	๔๘	๖	๐	๐
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๔๙	๔๑	๑๐	๐	๐
- มีการจัดทำผังให้บริการและการใช้อาคาร ใ้ได้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๕๕	๔๕	๐	๐	๐