บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ โทร. ๐๗๗ ๘๗๒ ๑๗๖
ที่ รน ๗๓๒๐๑/๓๐๑ **วันที่** ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ นั้น

สำนักปลัด ได้ดำเนินการสรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางกนกพร แก้วกับทอง)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

- เพื่อโปรดทราบ

(นางนวรัตน์ เทพประดิษฐ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

(นางนวรัตน์ เทพประดิษฐ์)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

(นายโชติชัชวาล ลิ้มแสงอุทัย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ประจำปี ๒๕๖๕
เป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๔ คน สรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
ชาย	๓๐	๘๘.๒
หญิง	๔	๑๑.๘
รวม	๓๔	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า เป็นเพศชาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ และเพศหญิง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ (อายุ) ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
น้อยกว่า ๒๐	๒๓	๖๗.๖
๒๑ – ๔๐	๗	๒๐.๖
๔๑ - ๖๐	๓	๘.๘
๖๑ ขึ้นไป	๑	๓
รวม	๓๔	๑๐๐

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ
น้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖
๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖
๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘
๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
เกษตรกร	๒๖	๗๖.๔
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	๒	๕.๙
ประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการ	๔	๑๑.๘
อื่นๆ	๒	๕.๙
รวม	๓๔	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า อาชีพเกษตรกร ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔ รองลงมา ประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘ ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙ อื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๔	๑๑.๗
การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๐	๐
การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๐	๐
การชำระภาษี	๑	๓
การขออนุญาตก่อสร้าง	๒	๕.๙
การจดทะเบียนพานิชย์	๐	๐
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒๓	๖๗.๖
การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒	๕.๙
อื่นๆ	๒	๕.๙
รวม	๓๔	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖ รองลงมา การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗

ส่วนที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่					
- พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๕	๖	๑	๒	๐
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๕	๖	๓	๐	๐
- ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	๒๖	๘	๐	๐	๐
- สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดได้	๒๕	๖	๒	๑	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
- มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	๒๕	๗	๒	๐	๐
- มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๗	๕	๒	๐	๐
- ต้องมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๗	๖	๒	๐	๐
- มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๒๖	๕	๒	๑	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๓	๑๑	๐	๐	๐
- มีเครื่องมือ /อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๕	๘	๑	๐	๐
- มีการจัดทำผังให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๕	๗	๑	๑	๐

สรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

๑. การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๔ คน เป็นเพศชาย ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ เพศหญิง ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘

๒. ภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ