



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ โทร. ๐-๗๓๓๒-๙๗๙๒

ที่ ยล ๗๓๔๐๑/๗๕๖๓ วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ

ตามที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ อำเภอราษีไศล จังหวัด ยะลา ประจำปี ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ เพื่อนำผลการสำรวจสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวซากิณี เละแมห)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าส่วน

(ลงชื่อ)

(นางสาวนาปีเสาะ ละสุสามา)

หัวหน้าสำนักปลัดอบต.กาลอ

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

(ลงชื่อ)

(นายณนเบศร์ แก้วกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ

การณ

(ลงชื่อ)

(นายอาแว ชงตายา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ**

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๔๖ คน พบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย จำนวน ๒๕ คน เป็นหญิง ๒๑ คน
- ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๒๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๖ คน ๔๑-๕๕ ปี จำนวน ๑๕ คน ๕๖-๖๙ ปี จำนวน ๖ คน
- ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ
 - รับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๐ คน
 - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๑ คน
 - ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน ๑๐
 - นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๖ คน
- ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่ม
 - ประชาชน จำนวน ๓๑ คน
 - หน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๑๐ คน
 - หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน ๖ คน

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

อยู่ในระดับดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๙๖
อยู่ในระดับดี	คิดเป็นร้อยละ	๓
อยู่ในระดับพอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๑

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

อยู่ในระดับดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๘๙
อยู่ในระดับดี	คิดเป็นร้อยละ	๙
อยู่ในระดับพอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๒

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อยู่ในระดับดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๙๕
อยู่ในระดับดี	คิดเป็นร้อยละ	๓
อยู่ในระดับพอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๒

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อยู่ในระดับดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๘๒
อยู่ในระดับดี	คิดเป็นร้อยละ	๑๐
อยู่ในระดับพอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๘

๒.๕ ด้านคุณภาพของการให้บริการ

อยู่ในระดับดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๙๐
อยู่ในระดับดี	คิดเป็นร้อยละ	๘
อยู่ในระดับพอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๒

๒.๖ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

อยู่ในระดับดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๙๖
อยู่ในระดับดี	คิดเป็นร้อยละ	๓
อยู่ในระดับพอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๑

สรุป ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ ๙๑.๔๐

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลอ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑. ประเภทของการขอใช้บริการ

- ☒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
☐ งานด้านการศึกษา
☒ งานด้านนโยบายและแผน
☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒. เพศ

- ☒ ชาย ☐ หญิง

๓. อายุ (ปี)

- ☒ ต่ำกว่า ๒๖ ปี ☐ ๔๑ ปี-๕๕ ปี ☐ ๗๐ ปี ขึ้นไป
☐ ๒๖ ปี - ๔๐ ปี ☐ ๕๖-๖๕ ปี

๓. อาชีพ

- ☐ เกษตรกรรม ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☒ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ว่างาน ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

- ☒ ประชาชน ☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากมาย	ดี	พอใจ	หมายเหตุ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	✓			
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	✓			
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ		✓		
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	✓			
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ				
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	✓			
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ		✓		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	✓			
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	✓			
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✓			
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		✓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	✓			
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	✓			
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการ		✓		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ				
๑. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ		✓		
๒. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง	✓			
๓. ความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ	✓			
ด้านสารสนเทศหน่วยงาน				
๑. ให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง			✓	
๒. ระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย		✓		
๓. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ			✓	

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....
