



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

ที่ สพ ๘๐๐๐๑/ ๒๗๖ วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.makhamlom.go.th หัวข้อ “แบบสำรวจความพึงพอใจ” และการสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชนและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ แล้ว สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวประภัสสร เจริญผล)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

จำเอก

(ไชยสิทธิ์ ประทุมมาศ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(นายพงศ์ศักดิ์ ชาลีเขียว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.makhamlom.go.th หัวข้อ “แบบสำรวจความพึงพอใจ” และการสแกนคิวอาร์โค้ด ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม จากการรับบริการทั้งหมด ๓๐ ราย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ● ชาย | ๑๒ | ๔๐ |
| ● หญิง | ๑๘ | ๖๐ |
| รวม | ๓๐ | ๑๐๐ |
| ๒. ช่วงอายุ | | |
| ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๐ | ๐ |
| ● ๒๐ - ๔๐ ปี | ๙ | ๓๐ |
| ● ๔๑ - ๖๐ ปี | ๑๗ | ๕๖.๗ |
| ● ๖๐ ปีขึ้นไป | ๔ | ๑๓.๓ |
| รวม | ๓๐ | ๑๐๐ |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด | | |
| ● ประถมศึกษา | ๓ | ๑๐ |
| ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๔ | ๑๓.๓ |
| ● ปวส./ปวท./อนุปริญญา | ๙ | ๓๐ |
| ● ปริญญาตรี | ๑๔ | ๔๖.๗ |
| ● สูงกว่าปริญญา | ๐ | ๐ |
| รวม | ๓๐ | ๑๐๐ |
| ๔. อาชีพของผู้มารับบริการ | | |
| ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | ๗ | ๒๓.๓ |
| ● ค้าขาย | ๑๐ | ๓๓.๓ |
| ● รับราชการ | ๔ | ๑๓.๓ |
| ● ธุรกิจส่วนตัว | ๖ | ๒๐ |
| ● รับจ้าง | ๓ | ๑๐ |
| รวม | ๓๐ | ๑๐๐ |
| ๕. เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ | | |
| ● การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ | ๙ | ๑๐ |
| ● การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๐ | ๐ |
| ● การจดทะเบียนพาณิชย์ | ๔ | ๑๓.๓ |
| ● การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๒ | ๖.๗ |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| ● การชำระภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ | ๗ | ๒๓.๓ |
| ● การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การออกแบบอาคาร | ๑ | ๓.๓ |
| ● การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | ๐ | ๐ |
| ● การบริการด้านสาธารณสุข | ๒ | ๖.๗ |
| ● การบริการอินเทอร์เน็ตฟรี | ๒ | ๖.๗ |
| ● อื่นๆ (ถุงยังชีพ) | ๓ | ๑๐ |
| รวม | ๓๐ | ๑๐๐ |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗ มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗ มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ ส่วนใหญ่ติดต่อบริการในเรื่องการชำระภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | \bar{x} | ร้อยละ |
|---|-----------------------|----|---|---|---|-----------|--------|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | | |
| ๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | |
| ● มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๑๘ | ๑๑ | ๑ | ๐ | ๐ | ๐.๘๙ | ๘๙ |
| ● ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๒๒ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๕ | ๙๕ |
| ● การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | ๒๕ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗ | ๙๗ |
| ● มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๒๑ | ๙ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๔ | ๙๔ |
| รวม | | | | | | ๐.๙๓๗๕ | ๙๓.๗๕ |
| ๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | | | |
| ● ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี การวางตัวเรียบร้อย | ๒๓ | ๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๕ | ๙๕ |
| ● ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | ๒๔ | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖ | ๙๖ |
| ● ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๒๗ | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๘ | ๙๘ |

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | \bar{x} | ร้อยละ |
|---|-----------------------|----|---|---|---|---------------|--------------|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | | |
| ● การให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๒๖ | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗ | ๙๗ |
| รวม | | | | | | ๐.๙๖๕ | ๙๖.๕ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | |
| ● ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๑๙ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๓ | ๙๓ |
| ● จุดการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก | ๒๒ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๕ | ๙๕ |
| ● ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ที่จอดรถ wifi ฯลฯ | ๒๓ | ๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๕ | ๙๕ |
| ● อาคารสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และปลอดภัย | ๒๓ | ๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๕ | ๙๕ |
| รวม | | | | | | ๐.๙๔๕ | ๙๔.๕ |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโดยรวม | | | | | | ๐.๙๔๙๒ | ๙๔.๙๒ |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๒

ปัญหา/อุปสรรค

- ไม่มี -

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี -