



๗๐ ๐๑๗

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

ที่ สพ ๘๐๐๐๑/๕๖๕

วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง... รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.makhamlom.go.th](http://www.makhamlom.go.th) หัวข้อ “แบบสำรวจความพึงพอใจ” และการสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชนและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แล้ว จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ  
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐  
ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐  
ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐  
ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จำเอก

(ไชยสิทธิ์ ประทุมมาศ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(นายวีระ หวลบุตรตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.makhamlom.go.th](http://www.makhamlom.go.th) หัวข้อ “แบบสำรวจความพึงพอใจ” และการสแกนคิวอาร์โค้ด ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม จากการรับบริการทั้งหมด ๔๐ ราย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
● ชาย	๒๓	๕๗.๕๐
● หญิง	๑๗	๔๒.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐
๒. ช่วงอายุ		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
● ๒๐ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๕.๐๐
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๕๗.๕๐
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๑๗.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
● ประถมศึกษา	๑๒	๓๐.๐๐
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๒	๓๐.๐๐
● ปวส/ปวท/อนุปริญญา	๙	๒๒.๕๐
● ปริญญาตรี	๗	๑๗.๕๐
● สูงกว่าปริญญา	๐	๐
รวม	๔๐	๑๐๐
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ		
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๕	๓๗.๕๐
● ค้าขาย	๕	๑๒.๕๐
● รับราชการ	๕	๑๒.๕๐
● ธุรกิจส่วนตัว	๘	๒๐.๐๐
● รับจ้าง	๗	๑๗.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐
๕. เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ		
● การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	๓	๗.๕๐
● การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๐	๐
● การจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๑๕.๐๐
● การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๔	๑๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
● การชำระภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่	๖	๑๕.๐๐
● การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การออกแบบอาคาร	๕	๑๒.๕๐
● การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
● การบริการด้านสาธารณสุข	๔	๑๐.๐๐
● การบริการอินเทอร์เน็ตฟรี	๐	๐
● อื่นๆ (ถุงยังชีพ)	๑๑	๒๗.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐

สรุป ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่

- เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐
- ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐
- อาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐
- ขอรับบริการในเรื่องอื่น ๆ (ถุงยังชีพ) คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ปรับปรุง	
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
*มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
*ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๙	๙๗.๕๐	๑	๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
*การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
*มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>๒.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>										
*ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อภัยเสียใจ การวางตัวเรียบร้อย	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
*ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๙	๙๗.๕๐	๑	๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
*ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
*การให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
*ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๙	๙๗.๕๐	๑	๒.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
*จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
*ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ที่จอดรถ wifi ฯลฯ	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
*อาคารสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และปลอดภัย	๔๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งสิ้น จำนวน ๔๐ ราย

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

ปัญหา/อุปสรรค

- ไม่มี -

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี -