



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

ที่... สพ.๘๐๐๐๑/๑๖๓

วันที่... ๒๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง... รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน... นายองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.makhamlom.go.th](http://www.makhamlom.go.th) หัวข้อ “แบบสำรวจความพึงพอใจ” และการสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชนและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวประภัสสร เจริญผล)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

จำเอก

(ไชยสิทธิ์ ประทุมมาศ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นายพงศ์ศักดิ์ ชาลีเขียว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

ความเห็น.....

(นายวีระ หวลบุตรตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

**แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.makhamlom.go.th](http://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	๓๐
● 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 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการในเรื่องการชำระภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓

#### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
● มีช่องทาง การให้บริการที่หลากหลาย	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
<b>๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>							
● ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี การวางตัวเรียบร้อย	๒๓	๗	๐	๐	๐	๐.๙๕	๙๕
● ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย 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
<b>รวม</b>						<b>๐.๙๖๕</b>	<b>๙๖.๕</b>
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
● 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
<b>รวม</b>						<b>๐.๙๔๕</b>	<b>๙๔.๕</b>
<b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโดยรวม</b>						<b>๐.๙๔๙๒</b>	<b>๙๔.๙๒</b>

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

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

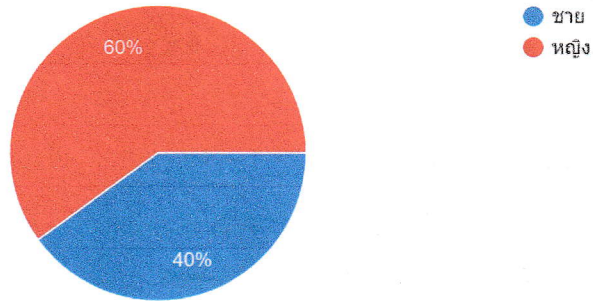
๑. ได้รับการบริการที่ดีเมื่อมาติดต่อราชการ
๒. อยากให้มีห้องรับรองประชาชน ให้อยู่ใกล้เจ้าหน้าที่ ง่ายต่อการเข้าถึง
๓. อยากให้ปรับปรุงอาคารที่ทำการ ให้กว้างขวาง ทันสมัย ดูดี
๔. ควรตั้งตู้เอทีเอ็มไว้บริการ
๕. การบริการดีเยี่ยม ประทับใจมาก
๖. ปรับปรุงที่จอดรถ ให้กว้างขวาง และมีที่ร่มเพิ่มขึ้น

# แผนภูมิสรุปผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฯ

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

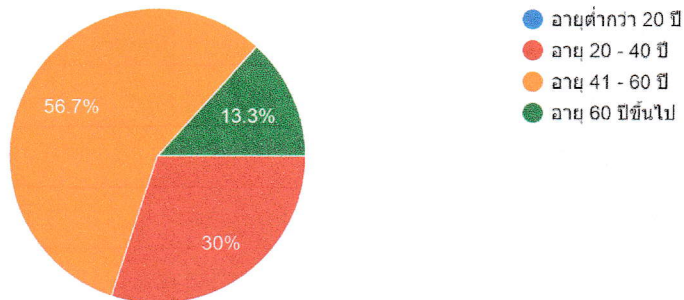
### 1. เพศ

คำตอบ 30 ข้อ



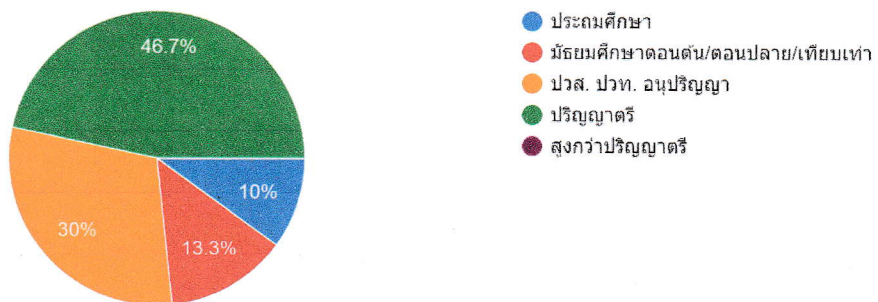
### 2. ช่วงอายุ

คำตอบ 30 ข้อ



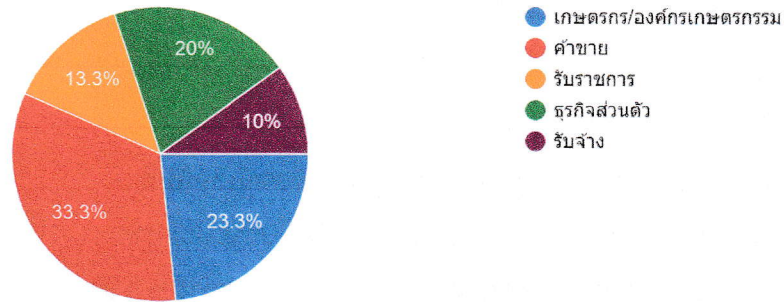
### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 30 ข้อ



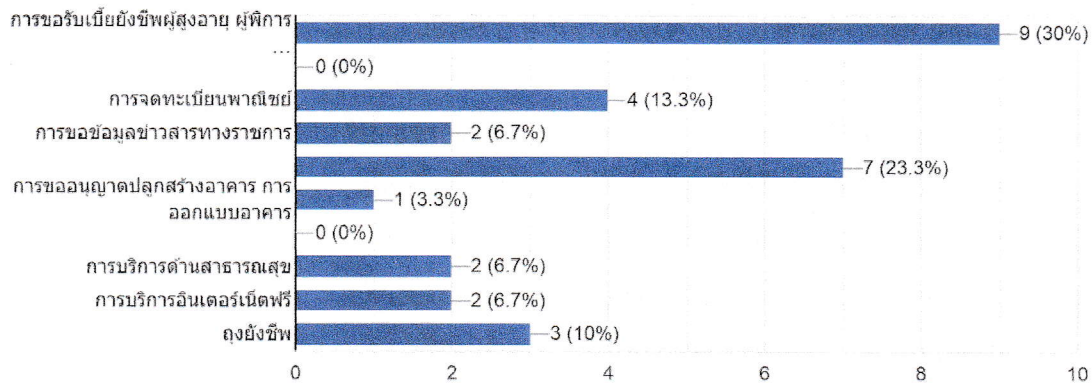
#### 4. อาชีพของผู้มารับบริการ

คำตอบ 30 ข้อ



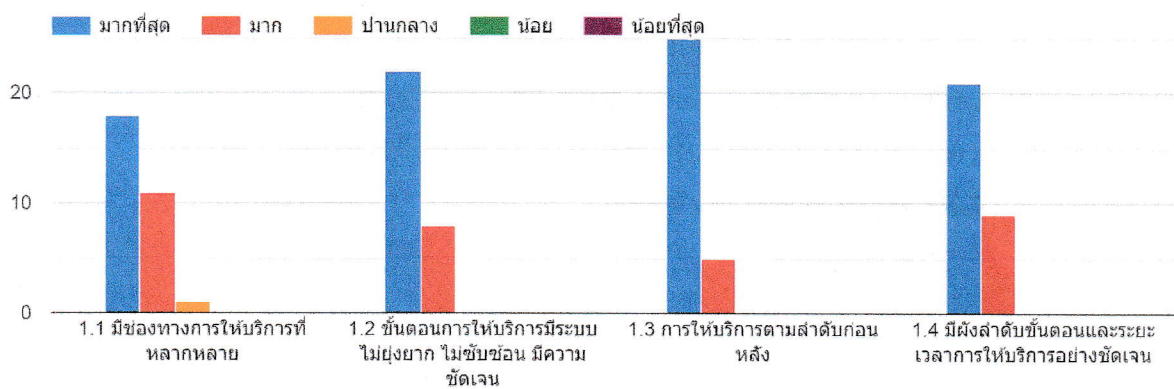
#### 5. เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

คำตอบ 30 ข้อ



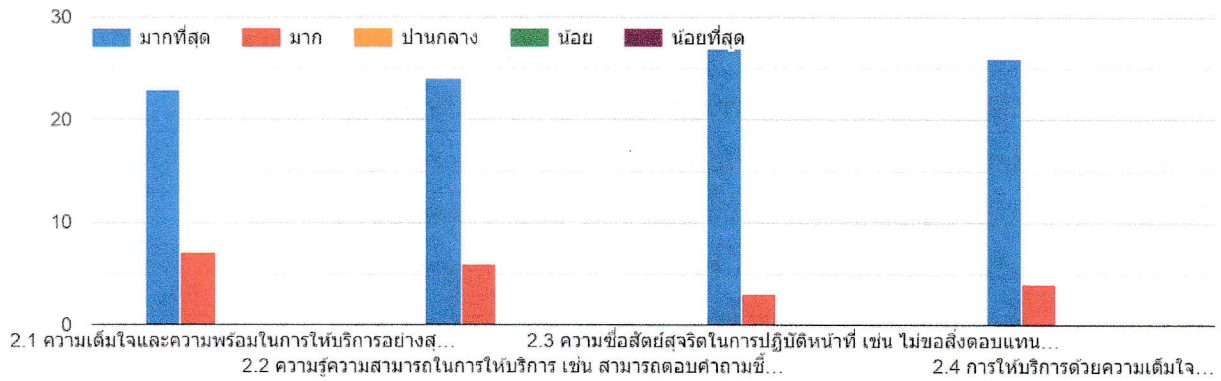
### ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

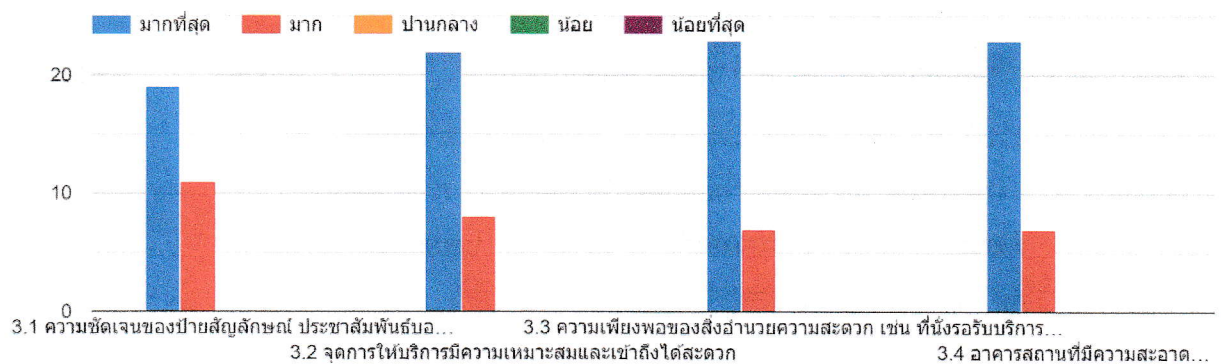




## 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ



## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

คำตอบ ๗ ข้อ

ได้รับการบริการที่ดีเมื่อมาติดต่อราชการ

อยากให้มีห้องรับรองประชาชน ให้อยู่ใกล้เจ้าหน้าที่ ง่ายต่อการเข้าถึง

อยากให้ปรับปรุงอาคารที่ทำการ ให้กว้างขวาง ทันสมัย ดูดี

ควรตั้งตู้เอทีเอ็มไว้บริการ

การบริการดีเยี่ยม ประทับใจมาก

ปรับปรุงที่จอดรถ ให้กว้างขวาง และมีที่ร่มเพิ่มขึ้น