



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม อำเภอกอกสำโรง จังหวัดลพบุรี

โทร ๐-๓๖๓๐-๖๐๖๓

ที่ ลป ๘๐๙๐๑/๔

ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการประจำปี ๒๕๖๓

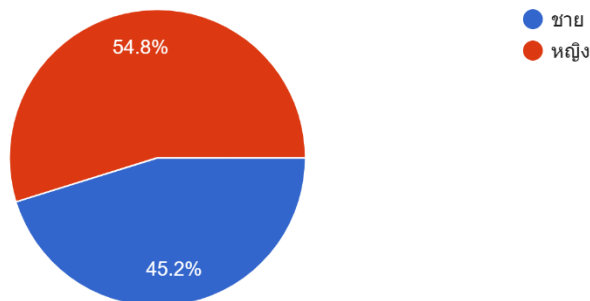
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(เดือนมกราคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน๑๔๖..... คน มีรายละเอียดดังนี้

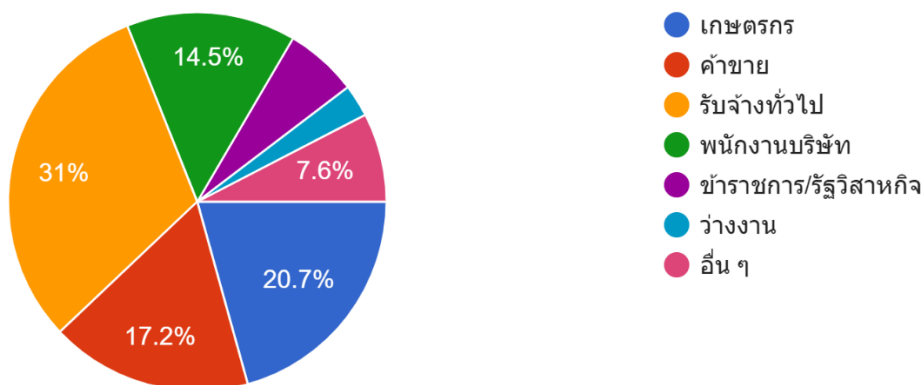
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒ หญิง ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘ รวม ๑๔๖ คน



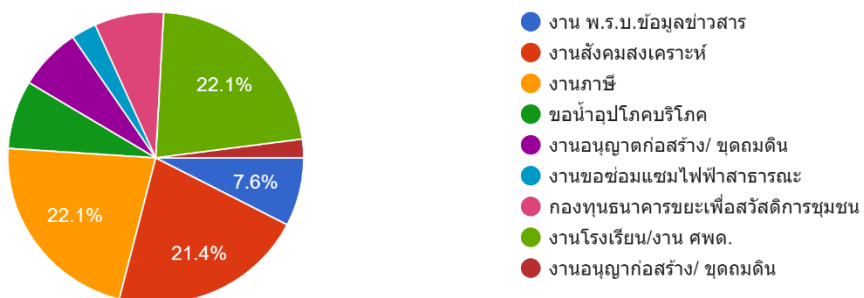
๒. อาชีพ

- รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑
- เกษตรกร	จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗
- ค้าขาย	จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒
- พนักงานบริษัท	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕
- รับราชการ - รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๒
- ว่างาน	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๔
- อื่น ๆ	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖



ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

๑. งาน พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖
๒. งานสังคมสงเคราะห์	จำนวน ๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔
๓. งานภาษี	จำนวน ๓๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑
๔. ขออนุญาตปลูกสร้าง /ขุดถมดิน	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๙
๕. ขอน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖
๖. งานขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๘
๗. งานทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๑
๘. งานโรงเรียน/งาน ศพด.	จำนวน ๓๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔



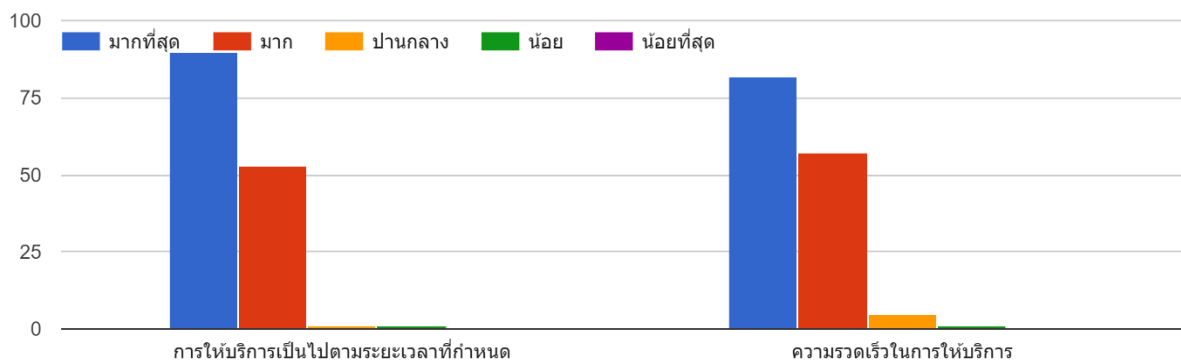
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปาน กลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
	๑. ด้านเวลา					
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๐	๕๓	๒	๑	๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๒	๕๗	๕	๒	๐
	๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๒	๕๙	๔	๑	๐
๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	๘๕	๕๔	๖	๑	๐
๓	การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นมาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	๘๔	๕๙	๒	๑	๐
	๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๘	๕๔	๓	๑	๐
๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่าง สุภาพ	๙๔	๔๖	๕	๑	๐
๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๐	๖๒	๒	๒	๐
๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๙๙	๔๔	๒	๑	๐
๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๙๕	๔๙	๒	๐	๐
	๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๘๗	๕๖	๒	๐	๐
๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๗๗	๖๓	๕	๐	๐
๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่ นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๐	๕๑	๓	๑	๐
๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๒	๔๙	๓	๒	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

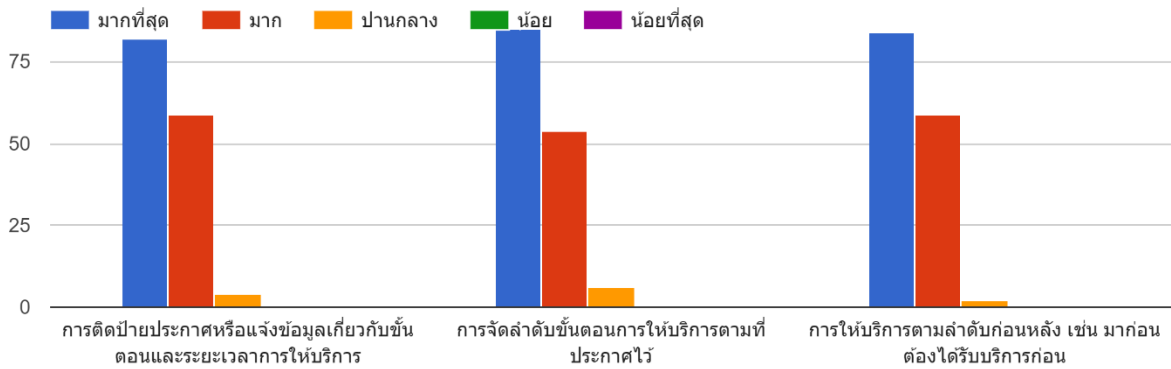
๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป รองลงมาคือ เกษตรกร เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขมส่วนใหญ่เป็นเรื่องการรับชำระภาษี และ งานรับสมัครเรียนโรงเรียนและ ศพด. รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์
๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม ดังนี้
 - ๒.๑ ด้านเวลา เป็นร้อยละ ๕๘.๙๐ ในระดับมากที่สุด
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 - การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๖๑.๖๔ ในระดับมากที่สุด
 - ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๕๖.๑๖ ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ 1.ด้านเวลา



- ๒.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๕๗.๓๐ ในระดับมากที่สุด
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 - การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๕๖.๑๖ ในระดับมากที่สุด
 - การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๕๘.๒๒ ในระดับมากที่สุด
 - การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ร้อยละ ๕๗.๕๓ ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

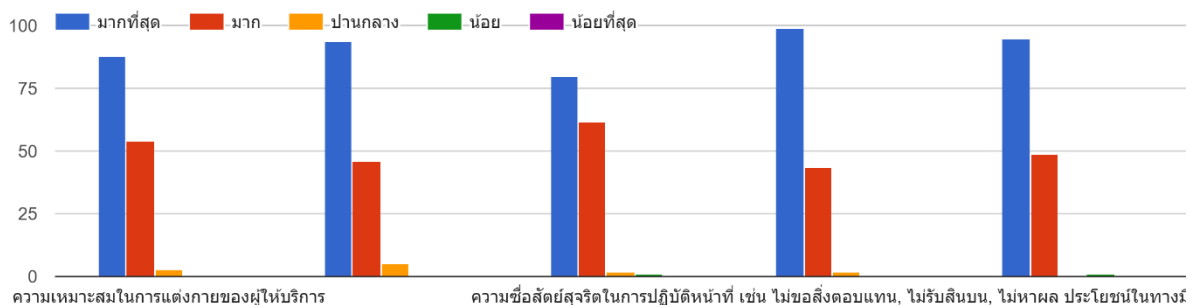


๒.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๖๒.๔๗ ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๖๐.๒๗ ในระดับมากที่สุด
- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๖๔.๓๘ ในระดับมากที่สุด
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ร้อยละ ๕๗.๘๐ ในระดับมากที่สุด
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ ๖๗.๘๑ ในระดับมากที่สุด
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๖๕.๐๗ ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

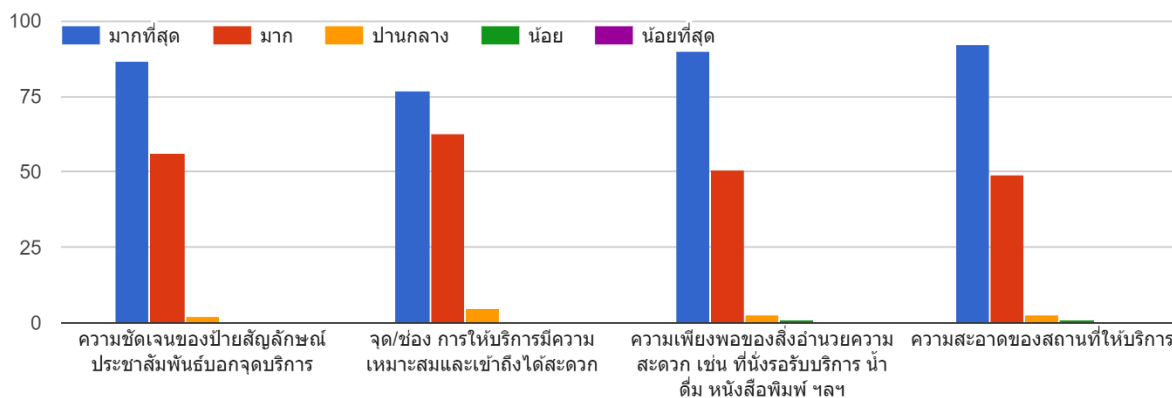


๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๖๒.๔๗ ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ร้อยละ ๕๙.๕๙ ในระดับมากที่สุด
- จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ ๕๒.๗๔ ในระดับมากที่สุด
- ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ร้อยละ ๖๔.๖๔ ในระดับมากที่สุด
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๖๓.๐๑ ในระดับมากที่สุด

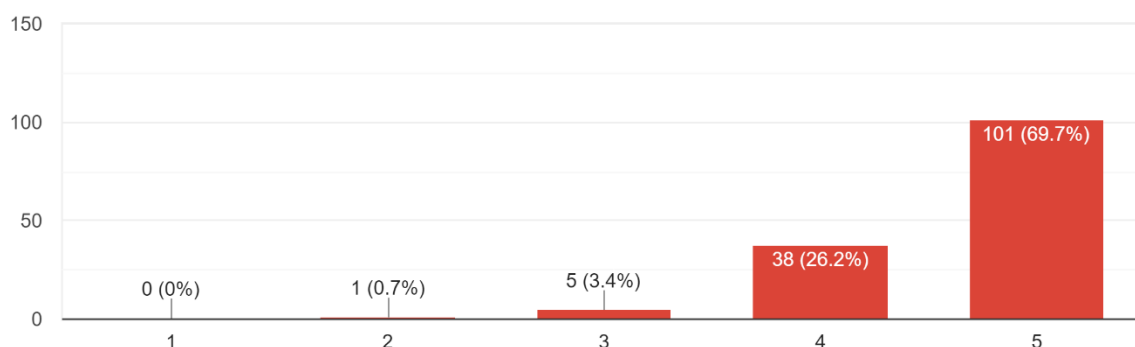
ส่วนที่ 2 หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

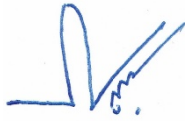


๓. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๙.๗

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

คำตอบ 145 ข้อ





ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นางสาวภัทรนันท์ ปานอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานปลัด

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองแขม



(นายสุรพลวัฒนกุลวิวัฒน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม

ทราบ



(นางพิมพ์พรณี มีสุดเพียร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม

