



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ที่ ๗๘ /๒๕๖๑

ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

---

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ได้ประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานในการปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๖๑ เป้าหมายหลักคือ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ดังนี้

๑. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จากเดิม ๒.๓๐ นาที/ราย ปรับลดเป็น ๒ นาที/ราย
  ๒. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ จากเดิม ๓.๕๐ นาที/ราย ปรับลดเป็น ๓ นาที/ราย
  ๓. การจัดเก็บภาษีป้าย จากเดิม ๓.๕๐ นาที/ราย ปรับลดเป็น ๓ นาที/ราย
  ๔. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จากเดิม ๑๔ วัน/ราย ปรับลดเป็น ๑๓ วัน/ราย
    - ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร/พื้นที่ก่อสร้าง ภายในระยะเวลา ๖ วัน/ราย
    - ขั้นตอนการพิจารณาออกใบอนุญาต ภายในระยะเวลา ๗ วัน/ราย
  ๕. สนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค จากเดิม ๑.๓๐ ชั่วโมง/ราย ปรับลดเป็น ๑.๒๐ ชั่วโมง/ราย
  ๖. การช่วยเหลือสาธารณภัย จากเดิม ๑ ชั่วโมง/ราย ปรับลดเป็นทันที
  ๗. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ กำหนดระยะเวลาแจ้งตอบกลับการดำเนินการ ให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ จากเดิม ๔ วัน /ราย ปรับลดเป็น ๓ วัน/ราย
  ๘. การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จากเดิม ๑๘ วัน /ราย ปรับลดเป็น ๑๗ วัน/ราย
  ๙. การขออนุญาตประกอบกิจการสะสมอาหาร จากเดิม ๑๘ วัน /ราย ปรับลดเป็น ๑๗ วัน/ราย
  ๑๐. การขออนุญาตจัดตั้งตลาด ขออนุญาต / ต่อใบอนุญาต จากเดิม ๑๘ วัน /ราย ปรับลดเป็น ๑๗ วัน/ราย
  ๑๑. การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ขออนุญาต / ต่อใบอนุญาต จากเดิม ๑๘ วัน /ราย ปรับลดเป็น ๑๗ วัน/ราย
- จากการที่ได้ทอดแบบสำรวจความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่าง (ผู้มารับบริการ) จำนวน ๑๐๐ คน สรุปผลการสำรวจปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)                      วรินทร์ ชงทอง                      ผู้รายงาน  
( นางสาววรินทร์ ชงทอง )  
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

- ทราบ

ณรงค์ พลกล้า  
( นายณรงค์ พลกล้า )  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า



(เอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ)  
แบบสรุปการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

จากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าได้จัดเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง(ผู้มาขอรับบริการ) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ จำนวน ๑๐๐ คน ๑ ต.ค. ๕๓ - ๓๐ ก.ย. ๕๔ )

ผลการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็น

**เพศ**

ชาย	จำนวน	๔๒	คน
หญิง	จำนวน	๕๘	คน

**อายุ**

อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	๗	คน
อายุ ๑๘ - ๒๕ ปี	จำนวน	๑๒	คน
อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน	๒๓	คน
อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน	๔๑	คน
อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑๗	คน

**การศึกษา**

ประถมศึกษา	จำนวน	๒๖	คน
มัธยมศึกษา	จำนวน	๔๗	คน
ปวช. /ปวส.	จำนวน	๑๒	คน
อนุปริญญา	จำนวน	๙	คน
ปริญญาตรี	จำนวน	๖	คน

**อาชีพ**

เกษตรกร	จำนวน	๕๓	คน
รับจ้าง/เอกชน	จำนวน	๒๘	คน
รับราชการ	จำนวน	๖	คน
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๙	คน
อื่นๆ	จำนวน	๔	คน

จากแบบสอบถามได้แยกประเด็นความพึงพอใจใน ๔ ด้านดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยเรียงลำดับจาก มากที่สุด ถึงระดับ น้อยที่สุด ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า

#### **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

- ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๐ ระดับมากร้อยละ ๑๒ ระดับปานกลางร้อยละ ๗ ระดับน้อยร้อยละ ๑ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๕ ระดับมากร้อยละ ๑๔ ระดับปานกลางร้อยละ ๖ ระดับน้อยร้อยละ ๕ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๘ ระดับมากร้อยละ ๙ ระดับปานกลางร้อยละ ๑๑ ระดับน้อยร้อยละ ๒ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๖ ระดับมากร้อยละ ๒๐ ระดับปานกลางร้อยละ ๓ ระดับน้อยร้อยละ ๑ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

#### **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**

- มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๗ ระดับมากร้อยละ ๑๒ ระดับปานกลางร้อยละ ๘ ระดับน้อยร้อยละ ๓ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๙ ระดับมากร้อยละ ๑๘ ระดับปานกลางร้อยละ ๒ ระดับน้อยร้อยละ ๑ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๖ ระดับมากร้อยละ ๑๗ ระดับปานกลางร้อยละ ๕ ระดับน้อยร้อยละ ๒ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๐ ระดับมากร้อยละ ๑๗ ระดับปานกลางร้อยละ ๑๐ ระดับน้อยร้อยละ ๒ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๑

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๕ ระดับมากร้อยละ ๑๒ ระดับปานกลางร้อยละ ๘ ระดับน้อยร้อยละ ๕ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๒

- สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๑ ระดับมากร้อยละ ๑๐ ระดับปานกลางร้อยละ ๑๖ ระดับน้อยร้อยละ ๓ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

#### **ด้านความพึงพอใจในภาพรวม**

- ความพึงพอใจในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๕.๕ ระดับมากร้อยละ ๑๔ ระดับปานกลางร้อยละ ๖ ระดับน้อยร้อยละ ๒.๕ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๒

#### **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า  
ในภาพรวม

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการโดยบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรแก่ผู้มาขอรับบริการ

#### **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้มารับบริการ**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรดำเนินการก่อสร้างทางลาดและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการ