



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

ที่ ลป ๘๐๓๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ สำนักปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๕ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัญยรัตน์ บุญนารักษ์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวประภาภรณ์ กล้ารอด)
หัวหน้าสำนักปลัดรักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

ความเห็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

(ลงชื่อ)

(นางวันทนา บุญหรรษา)
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๒	(๔.๔๔)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	มีความชัดเจน ในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๒/๙๓.๓ ๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	๔๐/๘๘.๘ ๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
๓	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามระยะเวลาที่กำหนดหนด	๔๔/๙๗.๗ ๗%	-	๑/๒.๒๒ %	-
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔๒/๙๓.๓ ๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๕	ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๔๓/๙๕.๕ ๕%	-	๒/๔.๔๔ %	-
๖	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมมีบุคลิกลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๒/๙๓.๓ ๗%	๑/๒.๒๒%	-	-
๗	มีความใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	๔๔/๙๗.๘ %	๓/๖.๖๖%	-	-
๘	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓๕/๗๗.๗ ๗%	๑๐/๒๒.๒๒ %	-	-
๙	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓๐/๖๖.๗ %	๑๕/	-	-
๑๐	สถานที่ติดต่อราชการมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	-	๒๕/๕๕. ๖%	๒๐/๔๔. ๕%	-
๑๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องจัดกิจกรรม ห้องพัก	-	๑๐/๒๒. ๓%	๓๕/๗๗. ๘%	-
๑๒	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	-	๓๘/๘๔. ๕%	๖/๑๓.๔ %	-
๑๓	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจ ชัดเจน	๒๐/๔๔. ๕%	๑๐/๒๒. ๓%	๕/๑๑.๒ %	-
๑๔	ความสะอาดของสถานที่	๓๕/๗๗.๘ %	๑๐/๒๒.๓%	-	-
๑๕	ความปลอดภัยของสถานที่	๔๐/๘๘.๙	๕/๑๑.๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ มีความใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ ลำดับที่สอง คือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมมีบุคลิกลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗ ลำดับที่สี่ คือ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ลำดับที่ห้า คือ ความปลอดภัยของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙ ลำดับที่หก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ ลำดับที่สิบ คือ ความสะอาดของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๘ ลำดับที่สิบเอ็ด คือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗ ลำดับที่สิบสอง คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี