บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๘-๘๖๐๒
ที่ ลบ ๘๑๘๐๑/ - วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง สรุปรายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย

ด้วย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึง เป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการบริการ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ได้จัดทำแบบสอบถาม ฯ ขึ้น เพื่อสอบถามความพึง พอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบล ตลอดจน ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้ นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการ ทั้งนี้ขอให้จัดทำแบบสอบถามโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Google from และ QR code) โดยสำนักงานปลัดได้รวบรวมและทำการสรุปรายงานแบบสอบถามตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)
(นายวรวิทย์ เชื้อหมอ)
นักทรัพยากรบุคคล

(ลงชื่อ)
(นางสาวฐิตากร หินสูงเนิน)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)
(นางนวลทิพย์ ช้างจวง)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย

(ลงชื่อ)
(นายวิศาล จันทรศาล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย

รายงานสรุป แบบประเมิน**ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ ทั้งหมด ๓ ด้าน (๑๐ ข้อ) ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม

- ความพึงพอใจด้าน**กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน
๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
๓.มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการ
๓.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

โดยมีผู้ประชาชนได้ตอบแบบประเมิน **จำนวน ๑๘๑ ราย** ซึ่งสามารถสรุปผล โดยมีรายละเอียด ได้ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนนที่ใช้ในการประเมิน

ค่าคะแนน	๑.๐๐ – ๑.๙๐	มีความพึงพอใจ ระดับ ต้องปรับปรุง	(๑)
ค่าคะแนน	๑.๙๑ – ๒.๗๐	มีความพึงพอใจ ระดับ พอใช้	(๒)
ค่าคะแนน	๒.๗๑ – ๓.๕๐	มีความพึงพอใจ ระดับ ดี	(๓)
ค่าคะแนน	๓.๕๑ – ๔.๐๐	มีความพึงพอใจ ระดับ ดีมาก	(๔)

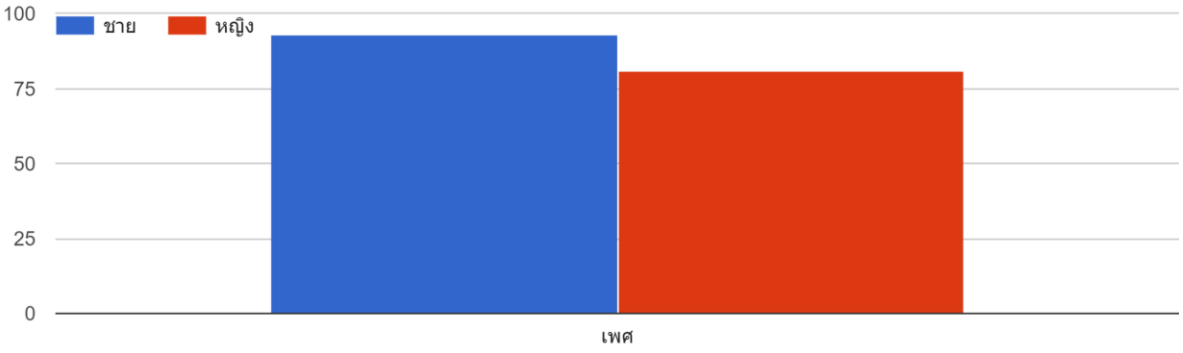
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย

หัวข้อการประเมิน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕		
	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ค่า เฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๑๘๑	๓.๗๘	ดีมาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๘๑	๓.๕๔	ดีมาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๘๑	๓.๖๐	ดีมาก
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๑๘๑	๓.๖๒	ดีมาก
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๑๘๑	๓.๕๘	ดีมาก
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๘๑	๓.๖๒	ดีมาก
๒.๓ มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๘๑	๓.๕๘	ดีมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๑๘๑	๓.๕๔	ดีมาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๑๘๑	๓.๖๒	ดีมาก
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๑๘๑	๓.๖๔	ดีมาก
ผลคะแนนเฉลี่ย	๑๘๑	**๓.๖๑**	**ดีมาก**

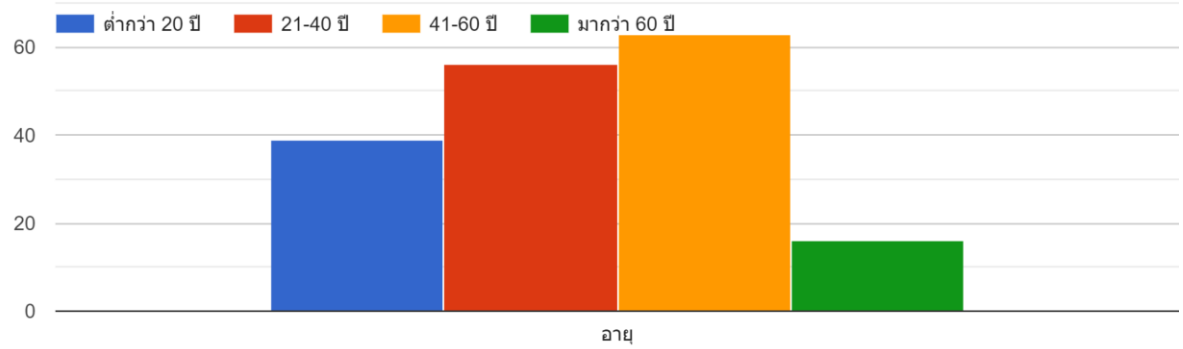
จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย จากภาพรวมโดยแยกตามหัวข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **๓.๖๑** สามารถตีค่าความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ได้ใน **ระดับดีมาก**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๘๑ ราย

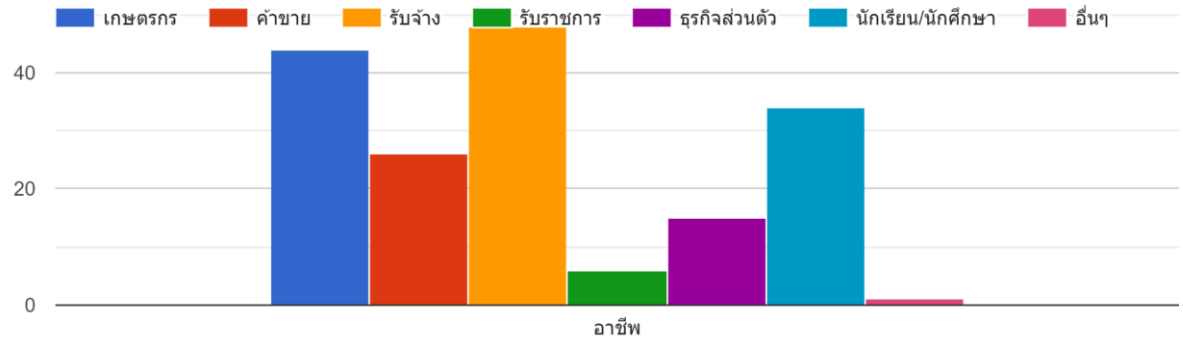
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ



ช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน



อาชีพผู้ตอบแบบประเมิน



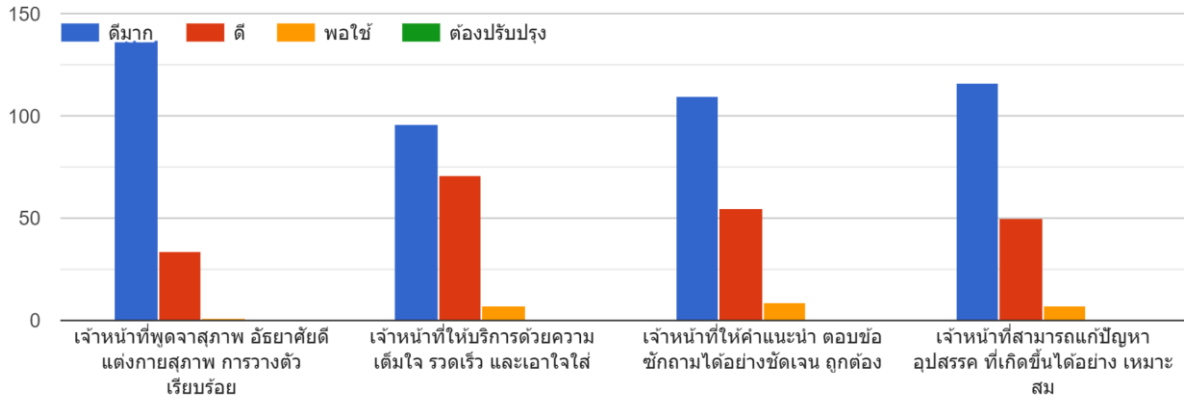
เรื่องที่มาขอรับบริการ

ค่าตอบ 174 ข้อ

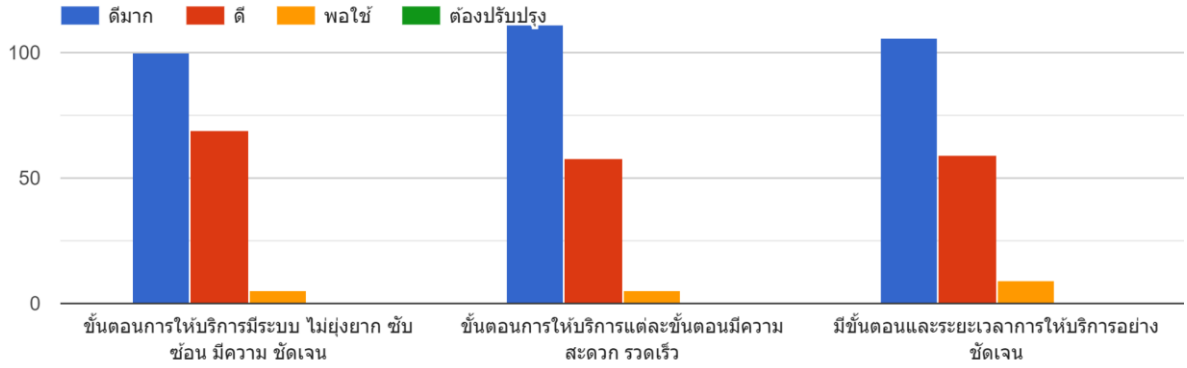
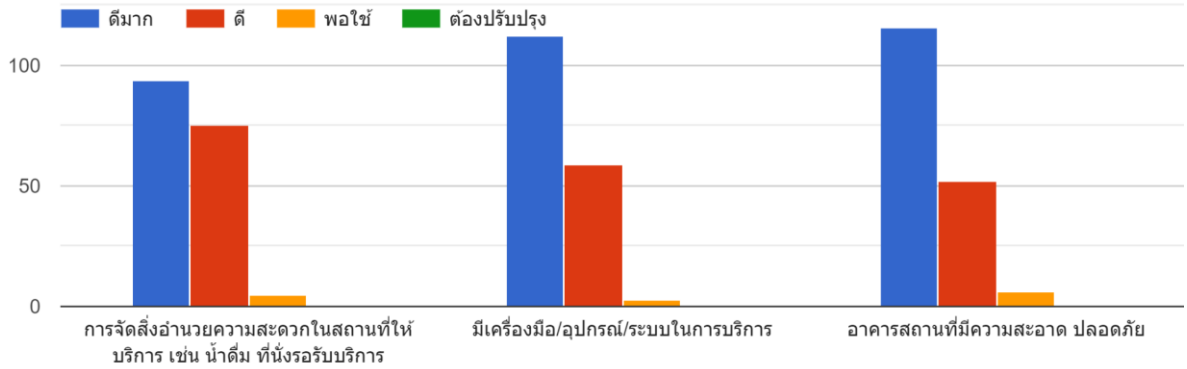
:

การตอบแบบสอบถามแยกตามด้านที่เข้ารับบริการ

1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก