



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอม

สำนักปลัดฯ/งานสวัสดิการ

ที่ ขก ๗๗๖๐๑/

วันที่

เดือนตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอม/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอมได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอม หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอมเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสถิติในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริลักษณ์ บุตรศรี)  
นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ความเห็น.....

(นางสาวปาริชาติ ราชบุญเรือง)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นายสุรชาติ เพ็ญศรี)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอม

คำสั่ง.....

(นายพีระพล นาทิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลฤกษะเพียงยอม

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเพียงอม  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเพียงอม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบล) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๕ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุดเพียงอม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุดเพียงอม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ**

<b>เพศ</b>	๑. ชาย จำนวน ๑๒ คน		
	๒. หญิง จำนวน ๒๓ คน		
<b>อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ</b>	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑	คน
	๒. อายุ ๒๐-๓๐ ปี	จำนวน ๗	คน
	๓. อายุ ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๘	คน
	๔. อายุ ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๘	คน
	๕. อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๑	คน
<b>ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ</b>	๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓๑	คน
	๒. ปริญญาตรี	จำนวน ๔	คน
	๓. ปริญญาโท	จำนวน ๐	คน
	๔. ปริญญาเอก	จำนวน ๐	คน



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๑๖	๑๗	๒		
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๖	๑๖	๓		
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๑๔	๑๘	๓		
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๑๕	๑๘	๒		
<b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/</b>					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔	๒๑			
๒. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๑๘	๑๗			
<b>ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๑๕	๑๘	๒		
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๔	๑๙	๒		
<b>ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)</b>					
๑. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗	๑๖	๒		
๒. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘	๑๖	๑		
คะแนนรวม (๓๕๐ คะแนน)	๑๕๗	๑๗๖	๑๗	-	-

จากตารางตอนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๘๖
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๒๖
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๔.๘๖
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเพียงหอม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่างๆมาแก้ไขปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓ ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น