



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกตุ

ที่ ลป๗๒๑๐๑/๒๑๕

วันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกตุ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกตุ โดยสำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอลิสา ไตรรัตน์)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ) จ.อ.

(อัครพัชร แก้วกระจ่างสินธ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกตุ รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกตุ

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกตุ

(ลงชื่อ)

(นางสาวดาวรุ่ง นพรัตน์)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกตุ

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกต อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกต อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคลองเกต อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคลองเกต อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๖	๕๒%
หญิง	๒๔	๔๘%
รวม	๕๐	๑๐๐%
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๕	๑๐%
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๐	๒๐%
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๕	๕๐%
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐%
รวม	๕๐	๑๐๐%
๓. การศึกษา		
ประถม	๒๐	๔๐%
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	๑๖%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๖	๑๒%
ปริญญาตรี	๑๔	๒๘%
ปริญญาโท	๒	๔%
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐%
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐	๒๐%
รับจ้าง	๑๐	๒๐%
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๒๔%
รับราชการ	๑๘	๓๖%
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐%

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๐ คน ๘๐%	๑๐ คน ๒๐%	-	-
๒	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒ คน ๘๔%	๘ คน ๑๖%	-	-
๓	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๒ คน ๘๔%	๘ คน ๑๖%	-	-
๔	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๐ คน ๘๐%	๑๐ คน ๒๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๕	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐ คน ๘๐%	๑๐ คน ๒๐%	-	-
๖	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๐ คน ๘๐%	๑๐ คน ๒๐%	-	-
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒ คน ๘๔%	๘ คน ๑๖%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๖ คน ๗๒%	๑๔ คน ๒๘%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ลำดับที่สอง คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ มารยาทในการให้บริการประชาชน และ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ลำดับที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกตุ อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

- ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย รวดเร็วมากขึ้น

๒. ด้านคุณภาพของบริการ

- ควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น

๓. ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

- ควรมีมาตรการในการลดค่าใช้จ่ายขององค์กรเพิ่มมากขึ้น มีนโยบายการประหยัดพลังงาน

๔. ด้านความพึงพอใจของประชาชน

- ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้มีความรวดเร็วขึ้น