



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๘-๘๖๐๒  
ที่ ลบ ๘๑๘๐๑/ - วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔  
เรื่อง สรุปรายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย  
ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๔

---

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย

ด้วย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการบริการ

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายวรวิทย์ เชื้อหอม)

นักทรัพยากรบุคคล

(ลงชื่อ)

(นางสาวฐิตากร หินสูงเนิน)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ปฏิบัติหน้าที่

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย



## รายงานสรุป แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ ทั้งหมด ๓ ด้าน (๑๐ ข้อ) ดังนี้

### - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย
- ๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
- ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

### - ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 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 ๑๗๔ 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)

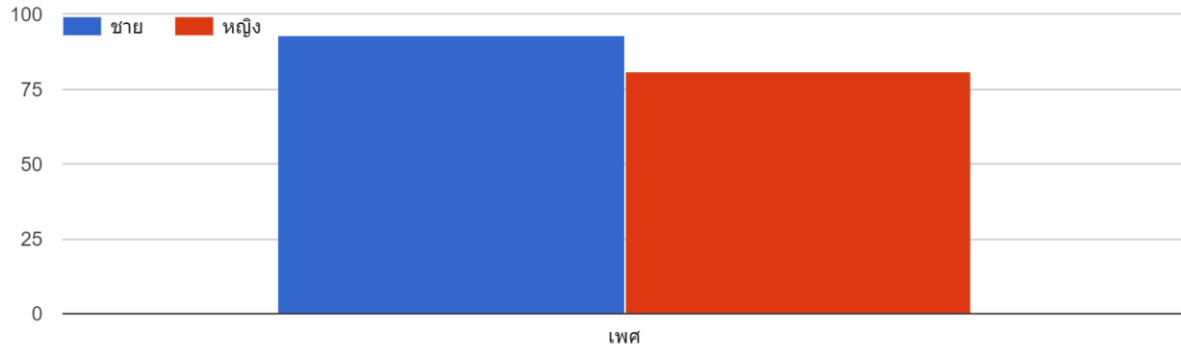
**ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย**

หัวข้อการประเมิน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔		
	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๑๗๔	๓.๗๗	ดีมาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗๔	๓.๕๑	ดีมาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๗๔	๓.๕๘	ดีมาก
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๗๔	๓.๖๐	ดีมาก
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๑๗๔	๓.๕๔	ดีมาก
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๗๔	๓.๖๐	ดีมาก
๒.๓ มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๗๔	๓.๕๕	ดีมาก
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๑๗๔	๓.๕๑	ดีมาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๑๗๔	๓.๖๑	ดีมาก
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๗๔	๓.๖๓	ดีมาก
<b>ผลคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>๑๗๔</b>	<b>๓.๕๙</b>	<b>ดีมาก</b>

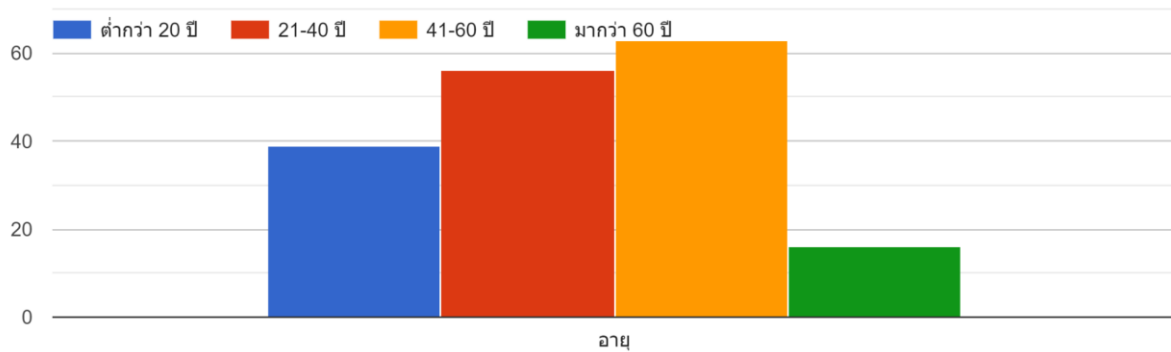
จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย จากภาพรวมโดยแยกตามหัวข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ สามารถตีค่าความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ได้ใน **ระดับดีมาก**

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๗๔ ราย

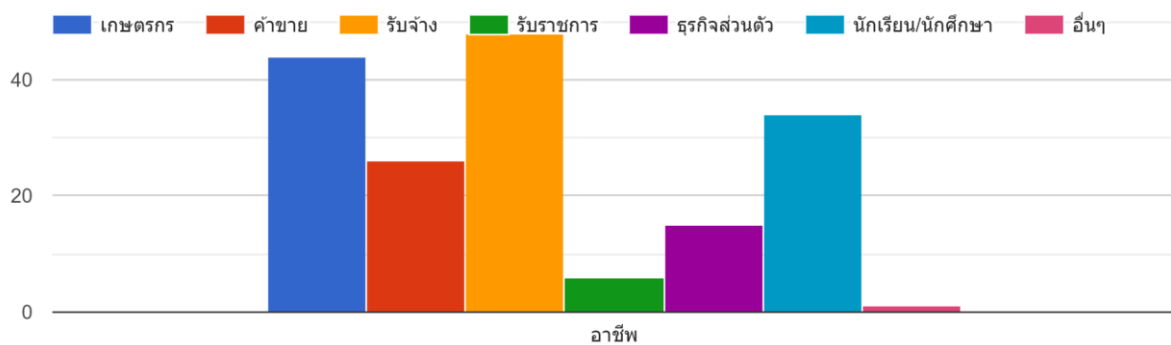
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ



## ช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน



## อาชีพผู้ตอบแบบประเมิน



## เรื่องที่มาขอรับบริการ

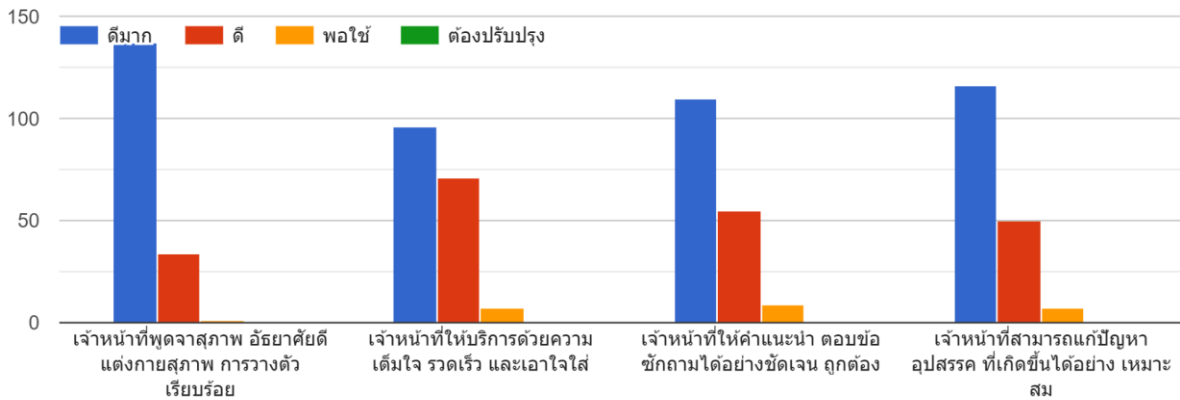
คำตอบ 174 ข้อ



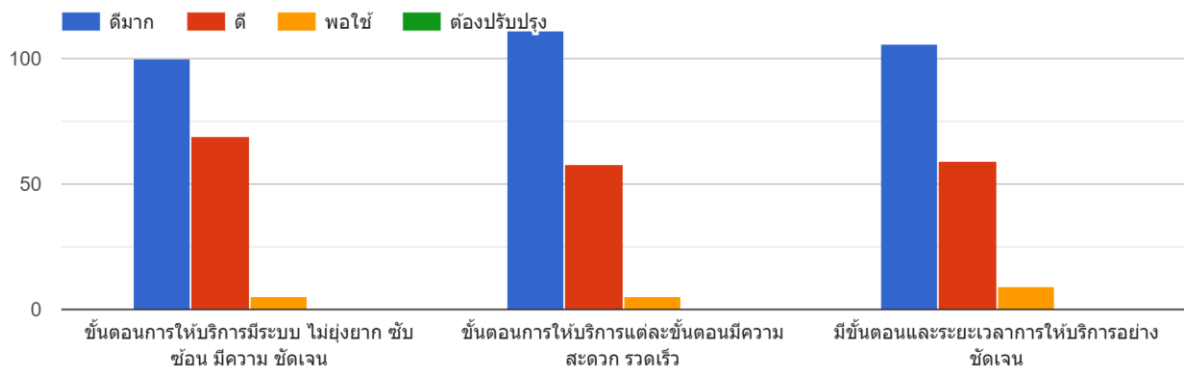
:

## การตอบแบบสอบถามแยกตามด้านที่เข้ารับบริการ

1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



## 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

