



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์..... (สำนักงานปลัด.)
ที่..... ขพ.๗๕๓๐๑/พิเศษ..... วันที่..... ๒๙..... มีนาคม..... ๒๕๖๔.....
เรื่อง..... รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ นั้น

จากการรวบรวมแบบสอบถาม รวม ๑๓๕ ชุด ชุดของแบบสำรวจทั้งหมด จึงได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อองค์กร สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นชาย ร้อยละ ๕๗.๐๓ / เป็นหญิง ร้อยละ ๔๒.๙๗
- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑๑.๘๕ , ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๔๘.๘๘ , ๖๐ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๑๔.๐๗
- สถานภาพ โสด ร้อยละ ๖๐.๐๐ , สมรส ร้อยละ ๒๙.๖๓ , หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ ๑๐.๓๗
- ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ร้อยละ ๓๙.๖๖ , ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๔๐.๗๔ , ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๕.๕๖ , สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๔.๔๔
- สถานภาพของผู้มารับบริการ รับราชการ ร้อยละ ๙.๖๒ , รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๗.๔๐ ลูกจ้าง ร้อยละ ๑๒.๖๐ , เกษตรกรรม ร้อยละ ๔๐.๐๐ , ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๑๒.๖๐ รับจ้าง ร้อยละ ๑๗.๗๘

๒. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา

(นายสานิตย์ จาตุรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์

(นายนิคม ศิลปสร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	67	49.62	41	30.37	17	12.60	7	5.18	3	2.22
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	70	51.85	49	36.30	10	7.40	5	3.70	1	0.74
1.3 มีป้ายบอกขั้นตอนการบริการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	53	39.25	69	51.11	8	5.92	4	2.96	1	0.74
1.4 มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	55	40.74	71	52.59	6	4.44	1	0.74	2	1.48
1.5 กระบวนการทำงานแบบประชาชนมีส่วนร่วม	71	52.60	48	35.5	12	8.89	2	1.48	2	1.48
2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากร										
2.1 เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	74	54.81	45	33.33	14	10.37	1	0.74	1	0.74
2.2 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการและช่วยเหลืออำนวยความสะดวก	80	59.26	41	30.37	11	8.15	2	1.48	1	0.74
2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนและผู้ใช้บริการ	77	57.03	47	34.81	5	3.70	4	2.96	2	1.48
2.4 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	52	38.51	64	47.40	12	8.89	5	3.70	2	1.48
2.5 เจ้าหน้าที่มีการอุทิศ และเต็มใจบริการ	59	43.70	67	49.62	7	5.18	1	0.74	1	0.74
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
3.1 สถานที่ตั้งอยู่ในชุมชนสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	66	48.89	49	36.30	15	11.11	3	2.22	2	1.48
3.2 สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีความร่มรื่นสวยงาม	57	42.22	53	39.26	20	14.81	4	2.96	1	0.74
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง เป็นต้น	69	51.11	60	44.44	4	2.96	1	0.74	1	0.74
3.4 การบริการด้านหนังสือพิมพ์ วารสาร น้ดื่มเพียงพอ	85	62.96	46	34.07	2	1.48	1	0.74	1	0.74
3.5 การประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	66	48.89	49	36.30	15	11.11	3	2.22	2	1.48
3.6 อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	77	57.03	47	34.81	5	3.70	4	2.96	2	1.48

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด135.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	77	57.03	
• หญิง	58	42.97	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	16	11.85	
• 21 - 40 ปี	66	48.89	
• 41 - 60 ปี	34	25.18	
• 60 ปีขึ้นไป	19	14.07	
3. สถานภาพ			
• โสด	81	60.00	
• สมรส	40	29.63	
• หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	14	10.37	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	53	39.26	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	55	40.74	
• ปริญญาตรี	21	15.56	
• สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.44	
5. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• รับราชการ	13	9.62	
• รัฐวิสาหกิจ	10	7.40	
• ลูกจ้าง	17	12.60	
• เกษตรกรรม	54	40.00	
• ธุรกิจส่วนตัว	17	12.60	
• รับจ้าง	24	17.78	
• อื่นๆ โปรดระบุ			

ตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย 57.03 เพศหญิง 42.97

