



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร

ที่ ขม ๘๒๒๐๑/๒๕๖๓

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร สำนักปลัด ได้ทำการสำรวจแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรต่อไป

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถามจำนวน ๒๐๐ ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น ๒๐๐ ชุด ซึ่งได้สรุปตามรายละเอียดที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

ผู้รายงาน

(นางสาวตรีณา ทาวัง)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายประเสริฐ จินตนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายกริชชาญ สังเวียนวงศ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
.....

จ.ส.ต.



(ทองสุข สุวรรณวล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร

ความเห็น/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายบวร สุริยชัยพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร

รายงานแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร
อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
๒๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑๐	๕๕
หญิง	๙๐	๔๕
รวม	๒๐๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๖	๑๓
๒๑-๔๐ ปี	๘๕	๔๒.๕
๔๑-๖๐ ปี	๘๙	๔๔.๕
มากกว่า ๖๐	-	-
รวม	๒๐๐	

๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๒	๑๖
มัธยมตอนต้น/ปวช	๖๒	๓๑
มัธยมตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๓	๒๑.๕
ปริญญาตรี	๕๓	๒๖.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๕
รวม	๒๐๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๕	๓๒.๕
ผู้ประกอบการ	๒๓	๑๑.๕
ประชาชนผู้รับบริการ	๙๐	๔๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒๒	๑๑
อื่นๆ	-	
รวม	๒๐๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	๙๘ (๑๖%)	๙๔ (๔๗%)	๘ (๔%)		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๗ (๔๓.๕%)	๑๐๕ (๕๒.๕%)	๘ (๔%)		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๙๑ (๔๕.๕%)	๙๘ (๔๙%)	๑๑ (๕.๕%)		
๔	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๙๕ (๔๗.๕%)	๙๘ (๔๙%)	๗ (๓.๕%)		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๓ (๔๑.๕%)	๙๔ (๔๗%)	๒๓ (๑๑.๕%)		
๖	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	๗๘ (๓๙%)	๘๕ (๔๒.๕%)	๓๗ (๑๘.๕%)		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๙ (๕๔.๕%)	๘๔ (๔๒%)	๗ (๓.๕%)		
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ แก๊วบริการ	๑๑๕ (๕๗.๕%)	๘๐ (๔๐%)	๕ (๒.๕%)		
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๕ (๔๖.๕%)	๑๐๓ (๕๑.๕%)	๒ (๑%)		
๔	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๘ (๕๔%)	๙๐ (๕๔%)	๒ (๑%)		
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ ในการให้บริการ	๙๓ (๔๖.๕%)	๑๐๑ (๕๐.๕%)	๖ (๓%)		
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๑๒ (๕๖%)	๘๕ (๔๒.๕%)	๓ (๑.๕%)		
๗	มีป้าย มีข้อความ ที่บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๒๕ (๖๒.๕%)	๗๒ (๓๖%)	๓ (๑.๕%)		
๘	ความพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือการและเอกสารให้ความรู้ต่างๆ	๑๒๘ (๖๔%)	๗๐ (๓๕%)	๒ (๑%)		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑	ได้รับการตามความต้องการ	๑๕๖ (๗๘%)	๔๐ (๒๐%)	๔ (๒%)		
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๑๓๘ (๗๘%)	๕๖ (๒๘%)	๖ (๒%)		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๔๖ (๕๐%)	๕๐ (๒๕%)	๔ (๒%)		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ๙๐.๗๓%

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ %

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้าน ด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้น