



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจ

ที่ ขม ๘๒๒๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจ ได้ทำการสำรวจแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจ ได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศิริณา ทาวัง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(ลงชื่อ)

(นายประเสริฐ จินตนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็นของ...

ความคิดเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(ลงชื่อ)



(นายกริชชาญ สังเวียนวงศ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(ลงชื่อ)



(นายสมบุญ พะเยาว์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ณ จุดบริการขอจัดการบริหารส่วนตำบลแม่บ่อจาน
ประจำปีงบประมาณ 2565**



สรุปผลแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจร

ประจำปีงบประมาณ 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจร
จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๐	(๕๐.๐๐)
หญิง	๕๐	(๕๐.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๘	(๒๘.๐๐)
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๑	(๓๑.๐๐)
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๗	(๑๗.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๒๔	(๒๔.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๔	(๓๔.๐๐)
มัธยมศึกษา	๒๕	(๒๕.๐๐)
ปวช./ปวส.	๒๒	(๒๒.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๖	(๑๖.๐๐)
ปริญญาโท	๑	(๑.๐๐)
อื่น ๆ	๒	(๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๓๙	(๓๙.๐๐)
ค้าขาย	๑๗	(๑๗.๐๐)
รับจ้าง	๑๑	(๑๑.๐๐)
รับราชการ	๑๘	(๑๘.๐๐)
ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	(๑๑.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๔	(๔.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวคือ เป็นหญิง ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ เป็นชาย ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ เป็นผู้มียายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ มัธยมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ปวช./ปวส. จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ปริญญาโท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ อื่น ๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตร จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ คน ค้าขาย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ รับจ้าง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ รับราชการ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการส่วนตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลโดยคิดเป็นร้อยละ ได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๖.๐๐	๔๗.๕๐	๖.๕๐	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๒.๐๐	๔๕.๐๐	๓.๐๐	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๓.๐๐	๕๓.๐๐	๔.๐๐	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๖.๐๐	๔๘.๐๐	๖.๐๐	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓.๐๐	๔๕.๐๐	๑๓.๐๐	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔๗.๐๐	๔๔.๖๗	๘.๓๓	
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๔.๐๐	๕๑.๐๐	๕.๐๐	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๗.๐๐	๔๓.๐๐	๑๐.๐๐	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐.๐๐	๔๐.๐๐	๑๐.๐๐	-

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๒.๖๗	๔๕.๓๓	๑๓.๐๐	-
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๓๗.๐๐	๔๕.๐๐	๑๘.๐๐	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๔๗.๐๐	๔๐.๐๐	๑๓.๐๐	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๔.๐๐	๔๘.๐๐	๘.๐๐	-

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมากจำนวน ๑ ข้อ ระดับดี จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๒ ระดับดี ร้อยละ ๔๕ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๓ ระดับดี ร้อยละ ๕๓ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๖ ระดับดี ร้อยละ ๔๘ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๖ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๓ ระดับดี ร้อยละ ๔๔ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๓

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๒ ข้อ ระดับดี จำนวน ๑ ข้อ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน ระดับดี มาก ร้อยละ ๔๔ ระดับดี ร้อยละ ๕๑ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๕ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๗ ระดับดี ร้อยละ ๔๓ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๐ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๐ ระดับดี ร้อยละ ๔๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมากจำนวน ๔ ข้อ ระดับดี จำนวน ๒ ข้อ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับ บริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๓๗ ระดับดี ร้อยละ ๔๕ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๘ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๗ ระดับดี ร้อยละ ๔๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๔ ระดับดี ร้อยละ ๔๘ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๘

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

คำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ควรปรับปรุง ด้านใด? (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม เวลาปฏิบัติงานมีข้าบบ้างอากาศไม่ค่อยปลอดภัยโปร่งในสำนักงาน

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร เป็นดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากอบต.แม่นาจร จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน พบว่าภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๖
