



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ

ที่ สป ๗๓๑๐๑/

วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของ รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นายธีรไชย รูปงาม)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น

ลงชื่อ.....

(นายสมาน เพ็งสว่าง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ

ลงชื่อ.....

(นายสมคิด วงศ์ปิ่น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ อำเภอมะเมาะ จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ อำเภอมะเมาะ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ อำเภอมะเมาะ จังหวัดลำปาง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๘	(๔๐.๘)
หญิง	๕๕	(๕๙.๒)
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	(๓.๒)
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๖	(๒๗.๙)
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๖	(๓๘.๗)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๘	(๓๐.๑)
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๔๓	(๔๖.๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๗	(๒๙.๐)
ปริญญาตรี	๒๓	(๒๔.๗)
อื่นๆ	-	-
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๕	(๔๘.๓)
รับจ้าง	๒๑	(๒๒.๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	(๙.๖)
ประชาชนผู้มารับบริการ	๑๕	(๑๖.๑)
อื่นๆ	๓	(๓.๒)
รวม	๙๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖.๖	๕๘.๑	๕.๔	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓.๓	๖๐.๒	๖.๕	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐.๔	๗๔.๒	๕.๔	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๘.๗	๕๗.๐	๔.๓	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๔.๘	๔๐.๙	๔.๓	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕.๒	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗.๖	๕๕.๙	๖.๕	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูลให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๕.๕	๕๘.๑	๖.๕	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๕๗.๘	๓๘.๗	๔.๓	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕.๕	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๖.๖	๕๙.๑	๔.๓	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๐.๙	๕๒.๗	๖.๕	-	-
๔.๓ ความเพียงพอสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๑.๙	๔๙.๕	๘.๖	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗.๓	๔๕.๒	๗.๕	-	-
๕. ท่าน ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๔.๑	๕๒.๗	๓.๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจางเหนือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

๗.๒ ให้มีประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การปิดประกาศป้ายประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น

๗.๓ จัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลางเหนือ อำเภอแม่เมะ จังหวัดลำปาง
 เดือน..... พ.ศ.

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 4) 41 - 60 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
- 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1.

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.