



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร ๗๙๓๐๑/๒๐๓

วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ได้ทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ได้ทำการสำรวจดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสามารถสร้างขวัญและกำลังใจด้านการปฏิบัติราชการของข้าราชการและพนักงานให้ดีขึ้นต่อไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ จึงขอรายงานผลการสำรวจให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป สรุปการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้านดังนี้

ด้านเวลาการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๖ ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๖ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๕ ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๗ รองลงมาเป็นการซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๙ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๗ ตามลำดับ

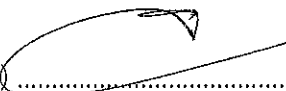
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ รองลงมาเป็นการชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๐ และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๔ ตามลำดับ

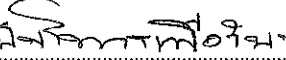
ดังนั้น...


ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง) จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป และรายละเอียดแนบตามบันทึกข้อความนี้

(ลงชื่อ)  ผู้เสนอรายงาน
(นายคเชนทร์ ทิพย์คำ)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



รักษาองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายคเชนทร์ ทิพย์คำ)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์


(นายประเวศ ปงรังษี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายพิเชษฐ์ สุขอม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสามารถสร้างขวัญและกำลังใจด้านการปฏิบัติราชการของข้าราชการและพนักงานให้ดีขึ้นต่อไป โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้มารับบริการอาชีพต่าง ๆ ได้แก่ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชน ผู้รับบริการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน และอื่นๆ จำนวน ๑๒๒ คน มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ จำนวน ๑๒๒ คน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำมาพัฒนาองค์กรในปีต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
● หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
● ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
● ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๒	๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

ส่วนที่ ๓ สรุปการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้านดังนี้

ด้านเวลาการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๖ ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๖ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๕ ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

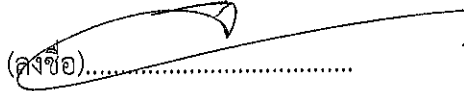
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๗ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๙ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๗ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ รองลงมา เป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๐ และจุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๔ ตามลำดับ

ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง) จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๕

จึงเรียนมาเพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน


(ลงชื่อ).....

(นายคเชนทร์ ทิพย์คำ)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

- เห็นชอบ

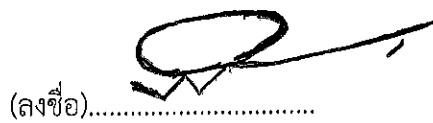


(ลงชื่อ).....

(นายประเวศ ปงรังษี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์

- รับทราบและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในปีต่อไป


(ลงชื่อ).....

(นายพิเชษฐ์ สุหอม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์