



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ที่ ชม ๗๔๒๐๑/๑๒๑

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน หรือส่วนงานต่าง ๆ เกี่ยวกับงานปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการ เมื่อ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการยิ่งขึ้นไป

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๑๐ ราย เป็นชาย ๔๘ คน หญิง ๖๒ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมากที่สุด รายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เบญจรัตน์
(นางสาวเบญจรัตน์ พิจารณ์)
คนงานทั่วไป

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความคิดเห็นอื่น

(นางเกศริน ตุ่นแก้ว)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน/คน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๔๘	๔๓.๖๔	
หญิง	๖๒	๕๖.๓๖	
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๔.๕๕	
๒๑ - ๔๐ ปี	๕๘	๕๒.๗๓	
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๙	๓๕.๔๕	
๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๗.๒๗	
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	๕๖	๕๐.๙๑	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๓	๓๐.๐๐	
ปริญญาตรี	๒๑	๑๙.๐๙	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	-	
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร	๗๙	๗๑.๘๒	
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๑๖.๓๖	
รับราชการ	๕	๔.๕๕	
ลูกจ้าง	๔	๓.๖๔	
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๓.๖๔	
อื่น ๆ ระบุ...	๐	-	
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๑ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๒

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๕	๒๕	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๗	๒๓	๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๘	๓๐	๒	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๒	๒๖	๒	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๘๐	๒๔	๖	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๕	๑๕	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๙	๘	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	๘๗	๒๓	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๙	๑๘	๓	๐	๐
๓.๕ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖	๑๓	๑	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๗	๒๓	๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๒	๑๖	๒	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๘	๑๒	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	๘๗	๑๘	๕	๐	๐

**สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วน
ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่**

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากที่สุด เป็น
จำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๗

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ
จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๙

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ
ให้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๑

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมากที่สุด
เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๕

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ
จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็น
จำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากที่สุด
ที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๕

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อ
สงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๙

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน
ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๑

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากที่สุด เป็น
จำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับมาก
มากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๙

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมาก
มากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม
หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ
จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๙

สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๙

สรุปส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักปลัด

ข้อ	รายการประเมิน	คะแนนประเมิน		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านเวลา			
1.1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.77	0.42	มากที่สุด
1.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.69	0.50	มากที่สุด
2.2	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.73	0.48	มากที่สุด
2.3	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.67	0.57	มากที่สุด
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.86	0.34	มากที่สุด
3.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.68	0.60	มากที่สุด
3.3	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด
3.4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	0.37	มากที่สุด
3.5	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.32	มากที่สุด
4	สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
4.2	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.82	0.43	มากที่สุด
4.3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.89	0.31	มากที่สุด
4.4	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด

การวัดระดับค่าเฉลี่ย

- 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน