



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ที่ ลป ๗๖๔๐๑/ ๒๕๖

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕) สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

เนื่องด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้ดำเนินการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการติดต่องาน ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการ

ฉะนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จึงขอรายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามรายละเอียดที่แนบพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววาสนา อุดเหนียว)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

(นายบรรเจ็ด รุติ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

(นายพิทักษ์ ตีมาก)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ความเห็นของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

(นายตีบ บุญยืน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕)
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในที่ประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้แบบสอบถาม

ตาราง ๑.๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ดังนี้

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	๔๐	๔๐.๔	
หญิง	๖๐	๕๙.๖	
รวม	๑๐๐	๑๐๐	

จากตาราง ๑.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔ รองลงมาตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และขั้นตอนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ถือปฏิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุป คะแนนความพึงพอใจในทุกด้าน เฉลี่ยอยู่ที่ ๙๓.๐๓%

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

- ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- สร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่โดยการตั้งงบประมาณเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เงินรางวัลประจำปี (โบนัส) ให้แก่พนักงาน