



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองภัย

ที่ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองภัย

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการขององค์กรให้ดีขึ้น นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว

### ๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองภัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน จึงรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

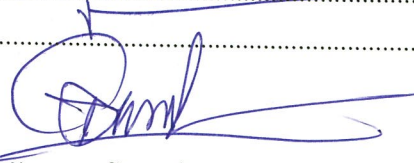
(นางสาวนิภาพร วรรณศรี)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายอนิรุทธิ์ พงษ์แก้ว)  
นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

- เพื่อประกอบ

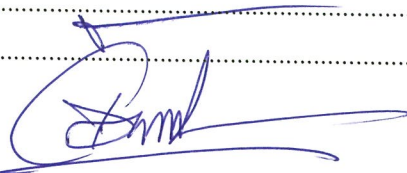


(นายวัฒนา มโนวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ความเห็น/คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

- ทราบ



(นายวัฒนา มโนวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ**  
**ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองกาย อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**

\*\*\*\*\*

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองกาย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองกาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปรากฏผล ดังนี้

**เกณฑ์การประเมิน**

ร้อยละ ๐ - ๕๙.๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด
ร้อยละ ๖๐ - ๖๙.๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	น้อย
ร้อยละ ๗๐ - ๗๙.๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	ปานกลาง
ร้อยละ ๘๐ - ๘๙.๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	มาก
ร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	มากที่สุด

**ตารางที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>	<b>๒๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
ชาย	๒๑	๗๗.๗๘
หญิง	๖	๒๒.๒๒
<b>๒. อายุ</b>	<b>๒๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
๒๐ - ๓๐ ปี	๖	๒๒.๒๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๔๐.๗๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๘.๕๒
๕๐ ปีขึ้นไป	๕	๑๘.๕๒
<b>๓. อาชีพ</b>	<b>๒๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๓.๗๐
พนักงาน/ลูกจ้าง	๒	๗.๔๑
เกษตรกร	๑๒	๔๔.๔๔
รับจ้างทั่วไป	๗	๒๕.๙๓
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๗.๔๑
อื่น ๆ.....	๓	๑๑.๑๑
<b>๔. ช่วงเวลาที่มาติดต่อราชการ</b>	<b>๒๗</b>	<b>๑๐๐</b>
๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	๑๐	๓๗.๐๔
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	๗	๒๕.๙๓
๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	๑๐	๓๗.๐๔

ตารางที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร

หัวข้อการประเมิน	ผลการประเมิน	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
๑. พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	๘๔.๔๔	มาก
๒. ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๘๕.๙๓	มาก
๓. ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	๘๔.๔๔	มาก
๔. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๕.๙๓	มาก
<b>ความพึงพอใจต่อการะบวนงาน/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว	๘๐.๗๔	มาก
๒. สะดวกรวดเร็ว	๘๒.๒๒	มาก
๓. จัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ	๘๘.๘๙	มาก
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ	๗๙.๒๖	ปานกลาง
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๙.๒๖	ปานกลาง
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๗๔.๘๑	ปานกลาง
๔. อาคารสถานที่มีความสะดวกและมีห้องน้ำไว้บริการอย่างเพียงพอสะอาด	๘๑.๔๘	มาก
<b>ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน</b>		
๑. ความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า	๘๐.๐๐	มาก

ตารางที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร

รายการ	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๕.๑๙	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อการะบวนงาน/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๙๕	มาก
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๘.๗๐	ปานกลาง
๔. ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน	๘๐.๐๐	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>๘๑.๙๖</b>	<b>มาก</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตามตารางที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๙๖ อยู่ในระดับมาก เห็นควรทำการประเมินความพึงพอใจในระบบดังกล่าวเพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีต่อไป

**ปัญหา-อุปสรรคและข้อเสนอแนะ**

๑. ไม่มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
๒. ห้องน้ำไม่เพียงพอ
๓. ที่จอดรถไม่เพียงพอ