



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

ที่ พร ๗๕๐๐๑ / ๑๕๐

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหนังสือสั่งการกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและการปฏิบัติราชการ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายของภารกิจหรือไม่ ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาใช้บริการต่อหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัตินำไปปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางทัชชกร หงษ์เจ็ด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

เพื่อโปรดทราบ

ว่าที่ร้อยตรี

(สุรัชย์ ใจนนท์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.แม่คำมี

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางอรชร คำลือ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

.....เพื่อขอ.....
.....

(ลงชื่อ)



(นางกัญญกร ศิริภพร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายไพศาล ชมภูมิ่ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

**แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด100.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	52	52.00	
• หญิง	48	48.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	3	2.50	
• 21 - 40 ปี	38	47.50	
• 41 - 60 ปี	38	42.50	
• 60 ปีขึ้นไป	21	7.50	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	35	35.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	28	28.00	
• ปริญญาตรี	34	34.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	24	24.00	
• ผู้ประกอบการ	16	16.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	57	57.00	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	2	2.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ ...รับจ้างทั่วไป.....	1	1.00	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	33	33.00	66	66.00	1	1.00	0	0.00	0	0.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	18	18.00	80	80.00	2	2.00	0	0.00	0	0.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	21	21.00	77	77.00	2	2.00	0	0.00	0	0.00

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	21	21.00	77	77.00	2	2.00	0	0.00	0	0.00
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	29	29.00	68	68.00	3	3.00	0	0.00	0	0.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	12	12.00	88	88.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	10	10.00	89	89.00	1	1.00	0	0.00	0	0.00
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	15	15.00	84	84.00	1	1.00	0	0.00	0	0.00
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	63	63.00	37	37.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	59	59.00	41	41.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	12	12.00	85	85.00	3	3.00	0	0.00	0	0.00
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	11	11.00	86	86.00	3	3.00	0	0.00	0	0.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	13	13.00	84	84.00	3	3.00	0	0.00	0	0.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	45	45.00	55	55.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	15	15.00	85	85.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

สรุป : จากการสำรวจผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจ ของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี จำนวน 100 คน ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากร้อยละ 15.00 มีความพึงพอใจร้อยละ 85.00

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....