



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังรายละเอียดแนบมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายชุมพล วิเศษชุมชน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด

เอกสารแนบท้ายประกาศสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากร

ผู้มาติดต่อราชการ

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ - ชาย - หญิง	๓๘๐ ๑๓๐	๗๔.๕๑ ๒๕.๔๙	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๐-๓๐ ปี - ๓๑-๔๐ ปี - ๔๑-๕๐ ปี - ๕๐ ปีขึ้นไป	๕ ๑๒๐ ๙๐ ๙๕ ๒๐๐	๐.๙๘ ๒๓.๕๓ ๑๗.๖๕ ๑๘.๖๓ ๓๙.๒๑	
๓. การศึกษา - ประถมศึกษาปีที่ ๖ หรือต่ำกว่า - มัธยมศึกษาตอนต้น - มัธยมศึกษาตอนปลาย - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๑๘๕ ๑๓๐ ๑๗๕ ๑๐ -	๓๖.๒๗ ๒๕.๔๙ ๓๔.๑๓ ๔.๑๑ -	
๔. อาชีพ - เกษตรกร - นักเรียน นักศึกษา - ประกอบธุรกิจส่วนตัว - รับจ้างทั่วไป - รับราชการ พนักงานของรัฐ - ว่างงาน	๓๐๐ - ๑๐๐ ๕๐ ๑๐๐ ๕๐	๕๘.๘๒ - ๑๙.๖๑ ๙.๘๐ ๑๙.๖๑ ๙.๘๐	
๕. เรื่องที่มาขอรับบริการ ๑. การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๒. การรับชำระภาษีป้าย ๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ ๔. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๕. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยผู้พิการ ๖. การขอรับสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ๗. การรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด ๘. การรับบริการร้องเรียนร้องทุกข์ ๙. การรับนักเรียนเข้าเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๑๐. การขอเยี่ยมพัสดุ จากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด	๓๒๘ ๒๒ ๒๑ ๓๒ ๒๓ ๐ ๓๐ ๔ ๒๐ ๓๐		

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๑ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาปีที่ ๖ หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๗ และเป็นผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒

จากจำนวนผู้ตอบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๕๑๐ คน โดยคำนวณคิดเป็นร้อยละ ของผู้เข้ารับบริการทั้งหมด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี	๙๖.๐๘	๓.๘๒			
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙๘.๐๔	๑.๙๖			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๙๔.๑๒	๕.๘๘			

สรุป ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยมีผลความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๔ ลำดับต่อมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๖ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘๘.๒๓	๖.๘๖	๔.๙๑		
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๙๔.๑๑	๓.๘๒	๒.๐๗		
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๙๓.๑๔	๓.๙๒	๒.๙๔		

สรุป ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย โดยมีผลความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๑ ลำดับต่อมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๔ และบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๓

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๙๒.๗๕	๕.๘๘	๑.๓๗		
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๙๘.๐๔	๑.๙๖			
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๙๐.๒๐	๙.๘			

สรุป ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ โดยมีผลความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๔ ลำดับต่อมา สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๙๙.๐๒	๐.๙๘			
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๐๐				
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๑๐๐				

สรุป ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจ การได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และภาพรวมจากการรับบริการโดยมีผลความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๒

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๙๖.๔๗	๓.๕๓			
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐				
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๙.๐๒	๐.๙๘			

สรุป ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ โดยมีผลความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับต่อมาความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๒ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๕ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดดเวลาการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ และความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๗