



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน โทร. ๐ ๕๓๐๒ ๗๗๗๗ - ๙

ที่ ชม ๗๔๒๐๑/๘๘๖ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และแบบสอบถาม และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยจึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชาญชัย อนันต์ชุตินวงศ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

เห็นชอบ

ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(นางธัญลักษณ์ สุทธิกุล)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายสงกรานต์ ศรีจันทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ทราบ

ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ โดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์หน่วยงาน ต่อไป

(นางเกศริน ตุ่นแก้ว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

**รายงานผลการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

รายงานผลการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนตำบลแม่วิน ที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

 ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

 ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

 ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

 ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหาหรือข้อเสนอแนะ

 ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

 ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

 ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ

 ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

 ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

 ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐



ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
เกษตรกร	๗๐	๗๐.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
รับราชการ	๔	๔.๐๐
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๔.๐๐
อื่นๆ ระบุ.....	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุ ระหว่าง ๔๑ ถึง ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมา คือ ประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๐	๖๐	๒๐	๐	๐
๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๓) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๔) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๐	๐
๕) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
รวม	๑๓๐	๒๗๑	๙๘	๑	๐
ร้อยละ	๒๖	๕๔.๒๐	๑๙.๖๐	๐.๒๐	๐.๐๐

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัย)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๓) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๖.๖๐	๕๘.๒๐	๑๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๐	๐
๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๐	๐
๓) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๐	๐
๔) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๐	๐
๕) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๖) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๗) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๘) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๑๑๘	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๖.๖๐	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๒) ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๓) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๙๗	๑.๕๖	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
	พอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๒๖.๔๐
	พอใจมาก	ร้อยละ	๕๔.๒๐
	พอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๙.๖๐
	พอใจน้อย	ร้อยละ	๐.๒๐
ด้านที่ ๒	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
	พอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๒๓.๖๐
	พอใจมาก	ร้อยละ	๕๘.๒๐
	พอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๘.๒๐
	พอใจน้อย	ร้อยละ	๐.๐๐
ด้านที่ ๓	ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก		
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๓๘.๘๘
	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๐.๐๐
	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๘.๗๕
	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	๕.๓๗
ด้านที่ ๔	ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๓๖.๖๗
	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๕.๓๓
	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๗.๓๓
	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	๐.๖๗
	พึงพอใจน้อยที่สุด		
	ร้อยละ		๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔, พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓, พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗, พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

๓. รวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 40 ปี
 41 – 60 ปี 60 ปี ขึ้นไป

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้มารับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มี รอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน โทร. ๐ ๕๓๐๒ ๗๗๗๗ - ๘

ที่ ชม ๗๔๒๐๑/๗๐๖ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร และได้เรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์อย่างทั่วถึงนั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ขอรายงานสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. โทรศัพท์	จำนวน ๑๕ ราย
๒. โทรสาร	จำนวน - ราย
๓. E-mail	จำนวน ๒ ราย
๔. เข้าดูเว็บไซต์	จำนวน ๑๐ ราย
๕. ใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานด้วยตนเอง	จำนวน ๑๑ ราย
๖. อื่นๆ ...Line อบรมแม่วิน.....	จำนวน ๔ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชาญชัย อนันต์ชุตินวงศ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(นางธัญลักษณ์ สุทธิกุล)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

(นายสงกรานต์ ศรีจันทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ความเห็น/คำสั่ง ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

(นางเกศริน ตุ่นแก้ว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน