



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน กลุ่มงานประสานและสนับสนุนฯ โทร.๐ ๕๔๗๑ ๖๔๒๘
ที่ นน ๐๐๑๙.๐๑/- วันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน พัฒนาการจังหวัดน่าน

ตามที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการ ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๘ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ นั้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้รับแบบสอบถามจากผู้มารับบริการ ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๘ – ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ ฉบับ ซึ่งได้สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและได้นำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการจากผู้รับบริการมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนางาน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางปาลิกา อินนาอัคราคูณ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางรัตติยา ศรีสุข)

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาฯ

(นายชัยณรงค์ ริกษารัตน์)
พัฒนาการจังหวัดน่าน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดน่าน ประจำปี ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี ๒๕๖๘ (๑ มกราคม ๒๕๖๘ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๘)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน ประจำปี ๒๕๖๘ (๑ มกราคม ๒๕๖๘ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๘) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-----------|-----------------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๒ | (๑๖.๖๗) |
| หญิง | ๑๐ | (๘๓.๓๓) |
| รวม | ๑๒ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๒. อายุระหว่าง | | |
| ต่ำกว่า ๑๘ ปี | - | - |
| ๑๘ - ๒๕ ปี | - | - |
| ๒๕ - ๓๕ ปี | ๕ | (๔๑.๖๗) |
| ๓๕ - ๖๐ ปี | ๗ | (๕๘.๓๓) |
| มากกว่า ๖๐ ปี | - | - |
| รวม | ๑๒ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถม | - | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | - | - |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. | ๒ | (๑๖.๖๗) |
| ปริญญาตรี | ๙ | (๗๕.๐๐) |
| ปริญญาโท | ๑ | (๘.๓๓) |
| สูงกว่าปริญญาโท | - | - |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๑๒ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๔. อาชีพ | | |
| รับจ้าง | - | - |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๒ | (๑๖.๖๗) |
| รับราชการ | ๑๐ | (๘๓.๓๓) |
| ข้าราชการบำนาญ | - | - |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๑๒ | (๑๐๐.๐๐) |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----|---|------------------|-------------|-------|-------------|
| | | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| ๑ | การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ | ๑๒ คน ๑๐๐% | - | - | - |
| ๒ | มารยาทในการให้บริการประชาชน | ๑๒ คน ๑๐๐% | - | - | - |
| ๓ | ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ | ๑๒ คน ๑๐๐% | - | - | - |
| ๔ | ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๒ คน ๑๐๐% | - | - | - |
| ๕ | ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ | ๙ คน ๗๕% | ๓ คน ๒๕% | - | - |
| ๖ | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ | ๑๒ คน ๑๐๐% | - | - | - |
| ๗ | สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม | ๑๒ คน ๑๐๐% | - | - | - |

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, มารยาทในการให้บริการประชาชน ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มช่องทางในการบริการข้อมูลในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดภารกิจ