

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวทางการประเมิน กำหนดให้ อบจ. สำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการ หรือติดต่อกับ อบจ. โดยการจ้างสถาบันการศึกษาจากภายใน หรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยงานสำรวจ ซึ่งจะต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งานบริการ



กรอบงานที่กำหนดให้ประเมิน ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ อบจ. ได้ให้วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจงานการให้บริการ จำนวน ๔ งานบริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการ ปรากฏว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น **ร้อยละ ๘๙**

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



1. งานด้านเครื่องจักรกล
เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน
ของประชาชน
และบริการสาธารณะ
สำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ
จำนวน 422 ราย
ปรากฏว่า ผู้รับบริการ
มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 90.00



ประเด็นความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	90.40
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	89.60
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.80
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	89.40
5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	90.40
รวม	90.00

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



2. งานด้านการศึกษาโรงเรียน
อบจ.บ้านจองคำ
สำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ
จำนวน 262 ราย ปรากฏว่า
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 88.40



ประเด็นความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	88.40
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	88.60
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88.80
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	88.40
5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และ ความคุ้มค่ากิจกรรม/โครงการ	88.00
รวม	88.40

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



3. งานด้านบริการข้อมูล
สารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS
สำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ
จำนวน 398 ราย ปรากฏว่า
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 88.60



ประเด็นความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	88.40
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	88.60
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88.80
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	88.60
รวม	88.60

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



4. งานด้านการส่งเสริม

ผลิตภัณฑ์ชุมชน

จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

จำนวน 70 ราย ปรากฏว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

คิดเป็นร้อยละ 88.60



ประเด็นความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	88.60
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	87.80
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88.80
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	89.40
รวม	88.60

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ประเด็นความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ของประชาชนและบริการสาธารณะ	90.00
2. งานด้านการศึกษาโรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ	88.60
3. งานการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แม่ฮ่องสอน	88.60
4. งานการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	88.40
รวม	89.00

สรุปผลการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.00