

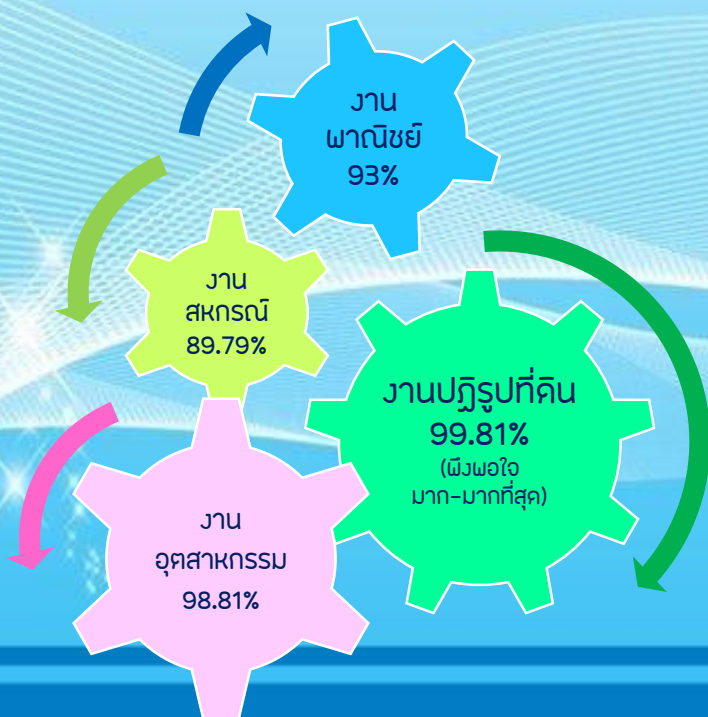


# ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของส่วนราชการในจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ส่วนราชการในจังหวัดเชียงใหม่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยส่วนมากได้จัดทำแบบสำรวจในเว็บไซต์ และประมวลผลการสำรวจในภาพรวมของกรมต้นสังกัด ตัวอย่างส่วนราชการที่ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีตัวอย่างผลการสำรวจในด้านพาณิชย์ ด้านสหกรณ์ ด้านอุตสาหกรรม และด้านการปฏิรูปที่ดิน



สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่	หน้า 1
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่	หน้า 2
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	หน้า 3-4
สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดเชียงใหม่	หน้า 5



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จังหวัดเชียงใหม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤติโควิด-19 อย่างรุนแรง ทำให้หลายส่วนราชการมีข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจน้อยลง ทั้งนี้ มีหลายส่วนราชการได้ดำเนินการในภาพรวมของกรมต้นสังกัด และไม่ได้สรุปผลเฉพาะในส่วนขอจังหวัดฯ โดยหน่วยงานที่ได้รายงานความพึงพอใจ จำนวน 4 หน่วยงาน



# ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของส่วนราชการในจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

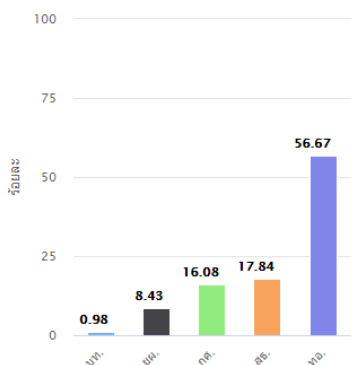
## สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

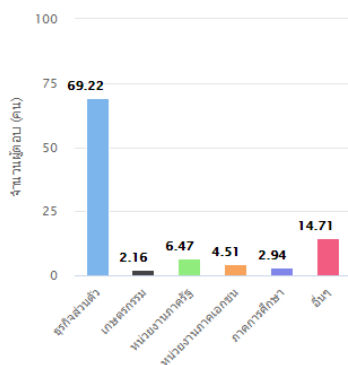
510 ราย

### 1. ลักษณะการมาใช้บริการของประชาชน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

1.1 จำแนกตามกลุ่มงาน (หน่วย : ร้อยละ)



1.2 จำแนกตามอาชีพประชาชน (หน่วย : ร้อยละ)

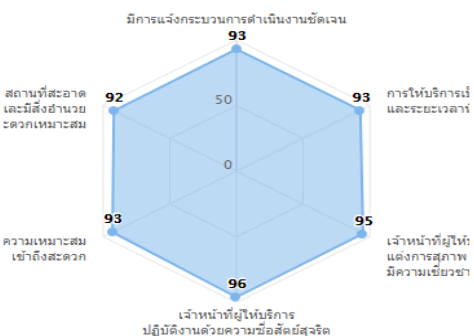


### 2. ความพึงพอใจ

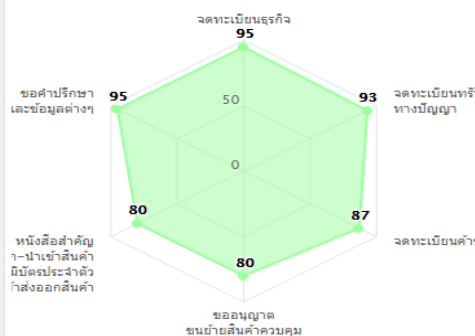
ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม  
ทุกเดือน  
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่

93

2.1 จำแนกในแต่ละด้านความเหมาะสม (หน่วย : ร้อยละ)



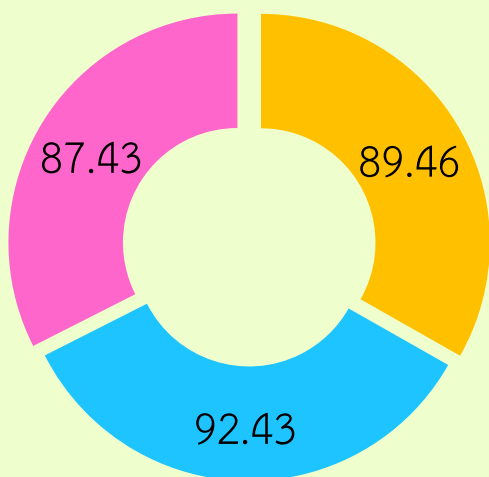
2.2 จำแนกตามกระบวนการบริการ (หน่วย : ร้อยละ)





สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่

ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่



ความพึงพอใจในภาพรวม

ร้อยละ 89.79

"พึงพอใจมากที่สุด"

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ช่องทางการให้บริการ/ความสะดวก



ความไม่พึงพอใจ : มีความล่าช้าในกระบวนการแต่ละขั้นตอน

ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่	
สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	
ความต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการเงินหมุนเวียนให้เพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์</li> <li>- ส่งเสริมและสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ และธุรกิจสหกรณ์</li> <li>- ต้องการ ให้กรมฯ ร่วมกับสันนิบาตสหกรณ์ จัด หลักสูตร อบรม ให้สหกรณ์ อย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- การจัดประชุมเรื่องกฎระเบียบสหกรณ์ให้แก่คณะกรรมการและลูกสมาชิกให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่อย่างละเอียด</li> </ul>
ความคาดหวัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เพิ่มความรวดเร็วเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</li> <li>- ส่งเสริมให้สหกรณ์ดำเนินงานโดยหลักการสหกรณ์ มากกว่าการดำเนินงานในรูปแบบสถาบันการเงิน</li> <li>- ให้คำปรึกษาสหกรณ์ในทุกด้าน</li> </ul>
ข้อคิดเห็น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารออนไลน์ถึงกลุ่มตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น</li> <li>- อยากให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ ทำหน้าที่ในการส่งเสริมให้สหกรณ์ดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก มากกว่าการตรวจสอบสหกรณ์ให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย</li> <li>- เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ</li> </ul>

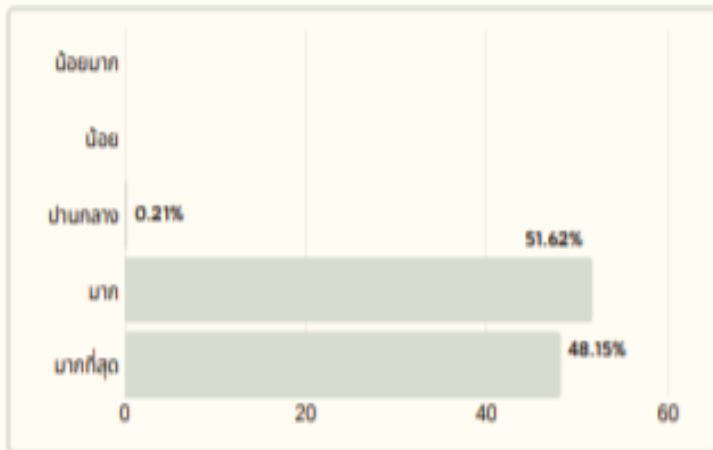
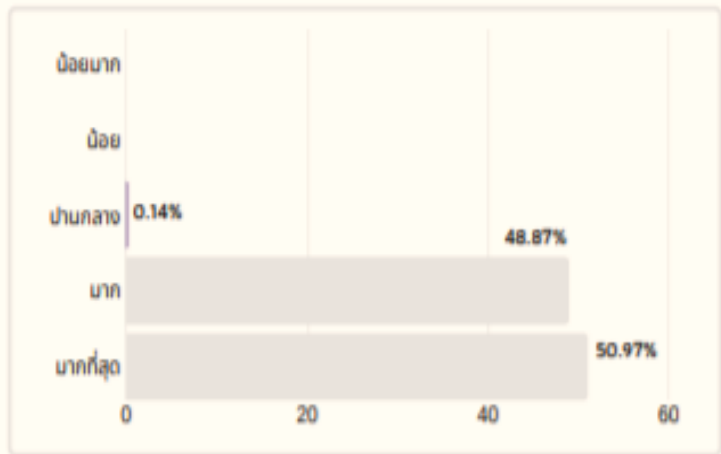


สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่



ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ของ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2563

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



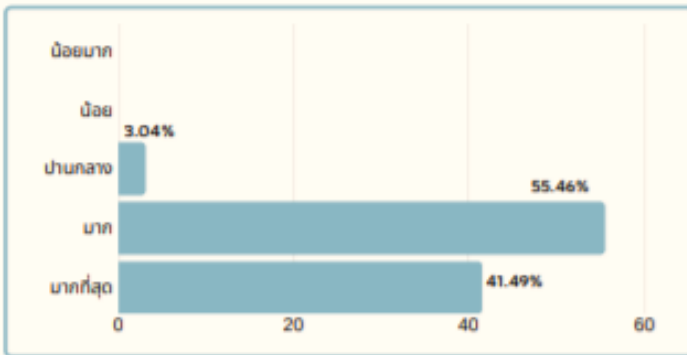
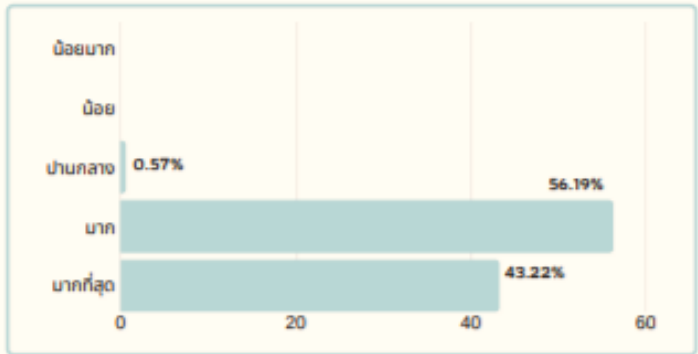
2. ด้านกระบวนการ  
และขั้นตอนการให้บริการ



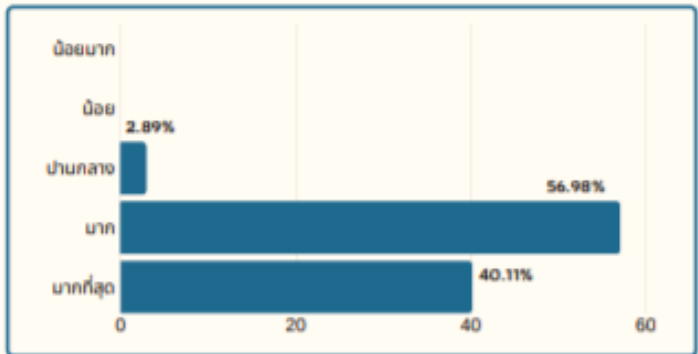


# ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของส่วนราชการในจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

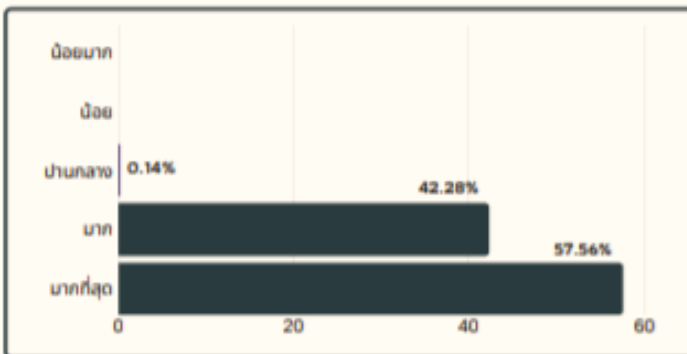
### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ



### 4. การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง



### 5. ระยะเวลาในการให้บริการ



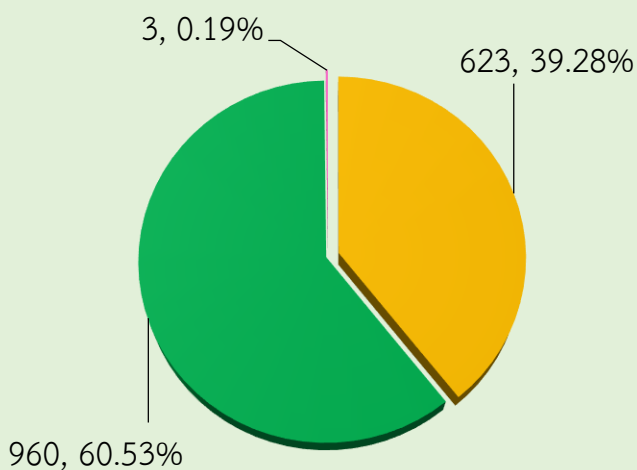
### 6. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน





## สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเชียงใหม่



ความพึงพอใจในภาพรวม  
ร้อยละ 99.81

**"พึงพอใจมาก-มากที่สุด"**

- พึงพอใจมากที่สุด
- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจปานกลาง

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 1,586 คน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความ  
พึงพอใจในระดับมาก จำนวน 960 คน คิดเป็นร้อยละ 60.53 รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด จำนวน  
623 คน คิดเป็นร้อยละ 39.28 และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก -มากที่สุด จำนวน 1,583 คน คิดเป็นร้อยละ  
99.81