



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง
เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง และแบบประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ <http://patueng.go.th/polls.php> เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ประกอบกับได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงรายเป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง จึงเผยแพร่รายงานการประเมินความพึงพอใจข้างต้นโดยสังเขป ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ , ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงมีค่าคะแนนความพึงพอใจรวมความพึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๙๘.๙๘
๒. ผลการประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ <http://patueng.go.th/polls.php> ให้ประชาชนประเมินด้านการใช้บริการ โดยมีจำนวนผู้ลงคะแนนโหวต จำนวน ๒๙ ราย ผลโหวตอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๒๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ , ระดับดี ๑๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และระดับปรับปรุง จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔
๓. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย เท่ากับ ๙ คะแนน

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศฯ

/ ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง หมายเลข
โทรศัพท์ ๐-๕๓๑๘-๐๐๒๒ , ๐-๕๓๑๘-๐๐๒๓ ต่อ ๑๐๐ หรือที่ www.patuenng.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายณฐกรณ ใจรังสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๒๖๐.๑



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- | | |
|---|-------------------------|
| ๑. งานด้านบริการกฎหมาย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๑-๙๕ |
| ๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๑-๙๕ |
| ๓. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๑-๙๕ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๑-๙๕ |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๙

มีประกาศให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ที่ ๑๗๘/๒๕๖๔, ที่ ๑๑๒/๒๕๖๕, ที่ ๒๒๐/๒๕๖๕, ที่ ๒๘๒/๒๕๖๕, ที่ ๕๕๘/๒๕๖๕, ที่ ๕๗๖/๒๕๖๕, ที่ ๗๑๙/๒๕๖๕, ที่ ๘๓๑/๒๕๖๕, ที่ ๑๔๘๐/๒๕๖๕, ที่ ๑๖๘๒/๒๕๖๕, ที่ ๑๗๕๒/๒๕๖๕ และนอกเวลาราชการ ที่ ๑๕๗๔/๒๕๖๔

จึงได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	67	67
หญิง	33	33
รวม	100	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	3
21 – 30 ปี	10	10
31 – 40 ปี	13	13
41 – 50 ปี	25	25
51 – 60 ปี	35	35
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	14	14
รวม	100	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	34	34
มัธยมศึกษา	37	37
อนุปริญญา/เทียบเท่า	1	1
ปริญญาตรี	15	15
ปริญญาโท	6	6
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	7	7
รวม	100	100
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	8	8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1

ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	12
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	17	17
รับจ้างทั่วไป	8	8
เกษตรกร/ประมง	35	35
นักเรียน/นักศึกษา	3	3
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	5	5
อื่น ๆ	1	1
รวม	100	100
5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2564-ปัจจุบัน)		
1 ครั้ง	26	26
2 - 3 ครั้ง	29	29
4 - 5 ครั้ง	20	20
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	25	25
รวม	100	100
6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านบริการกฎหมาย	11	11
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	25	25
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	45	45
งานด้านสาธารณสุข	19	19
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 35 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง มากที่สุดจะเป็น ส่วนงานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 45

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	91-95	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91-95	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91-95	9

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง 4 งาน ในภาพรวม

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม 4 งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้
งานด้านบริการ กฎหมาย	96-100	10	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9
งานด้านการ รักษาความ สะอาดในที่ สาธารณะ	96-100	10	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	96-100	10	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9
งานด้าน สาธารณสุข	96-100	10	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	96-100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	91-95	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96-100	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	86-90	8
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	96-100	10
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง การติดป้ายประกาศ การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	86-90	8
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	91-95	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91-95	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	91-95	9
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91-95	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91-95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91-95	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☐ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ☐ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ☐ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ ☐ ไม่มีการให้บริการ	96-100	10
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการโดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าคะแนน เท่ากับ 8 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินรวมที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96-100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	91-95	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	91-95	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96-100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96-100	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96-100	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91-95	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91-95	9
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96-100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	96-100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	91-95	9
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	91-95	9
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	96-100	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91-95	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	91-95	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	91-95	9
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91-95	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	10
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95



เล่ม

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง

อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เดือนมกราคม – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลป่าตึง ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสำรวจ และเก็บแบบสำรวจเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน 80 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เดือนมกราคม – กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เดือนมกราคม – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจมารับบริการบ่อยเพียงใด/ปี	6.84 ครั้ง / ปี	
1.2 ประชาชนมารับบริการที่ช่วงเวลาใด		
- เวลา 08.30 – 10.00 น.	25	31.25
- เวลา 10.01 – 12.00 น.	44	55
- เวลา 12.01 – 14.00 น.	4	5
- เวลา 14.01 – 16.00 น.	7	8.75
- นอกเวลาทำการ	-	-
รวม	80	100
1.3 ประชาชนมักจะมารับบริการที่ส่วนงานนี้ในช่วงเวลาใด		
- วันจันทร์ – วันศุกร์	79	98.75
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์	1	1.25
รวม	80	100

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 เพศ		
- ชาย	40	50
- หญิง	40	50
รวม	80	100
2.2 อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.5
- 21 – 40 ปี	29	36.25
- 41 – 60 ปี	40	50
- 60 ปี ขึ้นไป	9	11.25
รวม	80	100
2.3 สถานภาพสมรส		
- โสด	23	28.75
- สมรส	52	65
- หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	5	6.25
รวม	80	100
2.4 อาชีพประจำ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	10
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	11.25
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	12.5
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	16	20
- นักเรียน/นักศึกษา	-	-
- รับจ้างทั่วไป	22	27.5
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.25
- เกษตร/ประมง	13	16.25
- ว่างาน	1	1.25
- อื่นๆ	-	-
รวม	80	100
2.5 ส่วนงานที่ติดต่อ		
- สำนักงานปลัด	33	41.25
- กองคลัง	35	43.75
- กองช่าง	3	3.75
- กองการศึกษา	7	8.75
- อื่นๆ	2	2.5
รวม	80	100

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
2.6 เรื่องที่ขอรับบริการ		
1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	3	3.75
2. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
3. การใช้ Internet ตำบล	-	-
4. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	9	11.25
5. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	1	1.25
6. การออกแบบอาคาร/สิ่งก่อสร้าง	1	1.25
7. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	10	12.5
8. การชำระภาษีป้าย	6	7.5
9. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	3	3.75
10. การบริการด้านพัสดุ/การจัดซื้อจัดจ้าง	7	8.75
11. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	5	6.25
12. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-	-
13. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	0
14. การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	8	10
15. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	2	2.5
16. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	3	3.75
17. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	1	1.25
18. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	5	6.25
19. งานศาสนาและวัฒนธรรม / กีฬาและนันทนาการ	2	2.5
20. อื่น ๆ ชำระค่าขยะ , จดทะเบียนพาณิชย์ , ยืมพัสดุ	13	16.25
รวม	80	100

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของส่วนงาน

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (ร้อยละ)		
	พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ช่องทางการให้บริการหลากหลาย	63.75	36.25	-
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกที่จะเข้าถึงและเข้ารับบริการได้ง่าย	72.5	27.5	-
3. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	66.25	32.5	1.25
4. การพัฒนาช่องทางให้สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	70	28.75	1.25
รวมเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	68.13	31.25	0.63
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	57.5	41.25	1.25
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	63.75	36.25	0
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	62.5	36.25	1.25
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	61.25	36.25	2.5
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	61.25	37.50	1.25

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (ร้อยละ)		
	พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	81.25	16.25	2.5
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	73.75	25	1.25
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	76.25	21.25	2.5
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	71.25	27.5	1.25
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	75.63	22.50	1.88
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ	76.25	23.75	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	61.25	37.5	1.25
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	70	30	0
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	78.75	21.25	0
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71.56	28.13	0.31
รวม 4 ด้าน	69.14	29.84	1.02

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. สร้างจุดเด่นจุดสร้างรายได้ให้คนในตำบลให้มากขึ้น เช่น แหล่งท่องเที่ยว ตลาดนัดชุมชน ศูนย์แปรรูปผลิตภัณฑ์ การเกษตร
2. การทำโครงการแต่ละโครงการต่างๆ ของแต่ละหมู่บ้านต้องทำให้ตรงเวลาและห้วงเวลา ของแต่ละโครงการให้แล้วเสร็จตามเวลา