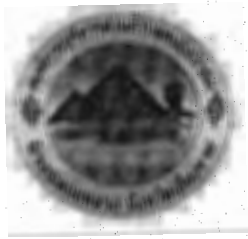

# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
# การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ
# ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ

อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| ข้อมูลเบื้องต้น | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|---|---|---|
| **1. เพศ** | | |
| ชาย | 51 | 51.00 |
| หญิง | 49 | 49.00 |
| **2. อายุ** | | |
| 18-30 ปี | 13 | 13.00 |
| 31-40 ปี | 27 | 27.00 |
| 41-50 ปี | 14 | 14.00 |
| 51-60 ปี | 30 | 30.00 |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 16 | 16.00 |
| **3. ระดับการศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | 31 | 31.00 |
| มัธยมศึกษา | 35 | 35.00 |
| อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | 17 | 17.00 |
| ปริญญาตรี | 14 | 14.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0.00 |
| ไม่ได้เรียน | 3 | 3.00 |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ข้อมูลเบื้องต้น | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|---|---|---|
| **4. อาชีพ** | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 1 | 1.00 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 14 | 14.00 |
| ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ | 5 | 5.00 |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ | 15 | 15.00 |
| รับจ้างทั่วไป | 21 | 21.00 |
| เจ้าของกิจการ | 10 | 10.00 |
| เกษตรกร | 13 | 13.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 20 | 20.00 |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 1 | 1.00 |
| **5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)** | | |
| 1 ครั้ง | 28 | 28.00 |
| 2 - 3 ครั้ง | 53 | 53.00 |
| 4 - 5 ครั้ง | 16 | 16.00 |
| มากกว่า 5 ครั้ง | 3 | 3.00 |
| **6. งานที่ประเมิน** | | |
| งานด้านสาธารณสุข | 28 | 28.00 |
| งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 27 | 27.00 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 25 | 25.00 |
| งานด้านการศึกษา | 20 | 20.00 |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.00 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 30.00 ศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี

**ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม**

**ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม**

| ภาพรวมความพึงพอใจ | คะแนนเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|---|---|---|
| ขั้นตอนการให้บริการ | 95.44 | 10 |
| ช่องทางการให้บริการ | | |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | | |

**ตาราง 3 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ**

| งาน/กิจกรรม/โครงการ | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ขั้นตอนการให้บริการ | | ช่องทางการให้บริการ | | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | สิ่งอำนวยความสะดวก | | ภาพรวม | |
| | $\bar{X}$ | SD | $\bar{X}$ | SD | $\bar{X}$ | SD | $\bar{X}$ | SD | $\bar{X}$ | SD |
| งานด้านสาธารณสุข | 95.61 | 4.96 | 95.71 | 4.95 | 97.32 | 4.43 | 96.29 | 5.37 | 96.37 | 4.95 |
| งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 94.23 | 5.25 | 95.00 | 5.00 | 96.82 | 4.66 | 95.61 | 4.96 | 95.61 | 4.93 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 94.00 | 4.90 | 94.05 | 4.91 | 95.13 | 5.00 | 94.40 | 4.96 | 94.48 | 4.95 |
| งานด้านการศึกษา | 94.57 | 4.98 | 94.69 | 4.99 | 95.75 | 4.94 | 95.58 | 4.97 | 95.28 | 4.97 |

**ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน**

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

**ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ**

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|---|---|---|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ | 93.90 | 5.49 |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ | 93.50 | 4.79 |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ | 94.10 | 4.94 |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ | 95.00 | 5.03 |
| 5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ | 95.20 | 5.02 |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 95.60 | 4.99 |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ | 95.10 | 5.02 |

**<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 95.60 รองลงมาได้แก่ การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 95.20 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ค่าเฉลี่ย 95.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ**

| ด้านช่องทางการให้บริการ | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|---|---|---|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) | 94.30 | 4.98 |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง | 94.20 | 4.96 |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต | 93.90 | 4.90 |
| 4. มีหน่วยบริการนอกสถานที่ | 94.10 | 4.94 |
| 5. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น | 95.30 | 5.02 |
| 6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น | 94.80 | 5.02 |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น | 96.20 | 4.88 |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 96.40 | 4.82 |

**<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 96.40 รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 96.20 และมีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 95.30 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|---|---|---|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ | 96.30 | 4.85 |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | 95.50 | 5.00 |
| 3. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ | 96.10 | 4.90 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ | 96.40 | 4.82 |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ | 95.90 | 4.94 |
| 6. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ | 96.00 | 4.92 |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัย | 95.20 | 6.74 |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ | 95.20 | 5.02 |
| 9. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ | 94.50 | 5.00 |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ | 96.00 | 4.92 |
| 11. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้ | 94.80 | 5.02 |
| 12. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน | 94.90 | 5.02 |
| 13. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ | 94.60 | 5.01 |

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 96.40 รองลงมาได้แก่ ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 96.30 และป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ ค่าเฉลี่ย 96.10 ตามลำดับ