



**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

\*\*\*\*\*

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เดือนมกราคม – กันยายน 2563) มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนในเขตตำบลป่าตึง ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสำรวจ และเก็บแบบสำรวจเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน 70 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เดือนมกราคม – กันยายน 2563)

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เดือนมกราคม – กันยายน 2562) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1 ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจมารับบริการบ่อยเพียงใด/ปี</b>	4.43 ครั้ง / ปี	
<b>1.2 ประชาชนมารับบริการที่ช่วงเวลาใด</b>		
- เวลา 08.30 – 10.00 น.	14	20
- เวลา 10.01 – 12.00 น.	45	64.29
- เวลา 12.01 – 14.00 น.	3	4.29
- เวลา 14.01 – 16.00 น.	7	10
- นอกเวลาทำการ	1	1.43
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>
<b>1.3 ประชาชนมักจะมารับบริการที่ส่วนงานนี้ในช่วงเวลาใด</b>		
- วันจันทร์ – วันศุกร์	68	97.14
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์	2	2.86
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>2.1 เพศ</b>		
- ชาย	27	38.57
- หญิง	43	61.43
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>
<b>2.2 อายุ</b>		
- ต่ำกว่า 20 ปี	3	4.29
- 21 – 40 ปี	47	67.14
- 41 – 60 ปี	18	25.71
- 60 ปี ขึ้นไป	2	2.86
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>
<b>2.3 สถานภาพสมรส</b>		
- โสด	23	32.86
- สมรส	41	58.57
- หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	6	8.57
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>
<b>2.4 การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด</b>		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	14	20
- มัธยมศึกษาตอนต้น	17	24.29
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	24	34.29
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	5.71
- ปริญญาตรี	11	15.71
- สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>
<b>2.5 อาชีพประจำ</b>		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	5.71
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	14	20
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	6	8.57
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	7	10
- นักเรียน/นักศึกษา	0	-
- รับจ้างทั่วไป	28	40
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	7.14
- เกษตร/ประมง	4	5.71
- ว่างาน	1	1.43
- อื่นๆ	1	1.43
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>



รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>2.6 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
- น้อยกว่า 10,000 บาท	51	72.86
- 10,000 – 15,000 บาท	14	20
- 15,001 – 20,000 บาท	1	1.43
- มากกว่า 20,000 บาท	4	5.71
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>
<b>2.7 พื้นที่พักอาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง</b>		
- หมู่ที่ 1	3	4.29
- หมู่ที่ 2	3	4.29
- หมู่ที่ 3	7	10
- หมู่ที่ 4	7	10
- หมู่ที่ 5	2	2.86
- หมู่ที่ 6	5	7.14
- หมู่ที่ 7	7	10
- หมู่ที่ 8	4	5.71
- หมู่ที่ 9	2	2.86
- หมู่ที่ 10	4	5.71
- หมู่ที่ 11	5	7.14
- หมู่ที่ 12	5	7.14
- หมู่ที่ 13	1	1.43
- หมู่ที่ 14	2	2.86
- หมู่ที่ 15	3	4.29
- หมู่ที่ 16	1	1.43
- หมู่ที่ 17	3	4.29
- หมู่ที่ 18	0	-
- หมู่ที่ 19	4	5.71
- หมู่ที่ 20	2	2.86
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>
<b>2.8 ส่วนงานที่ติดต่อ</b>		
- สำนักงานปลัด	45	64.29
- กองคลัง	5	7.14
- กองช่าง	11	15.71
- กองการศึกษา	9	12.86
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของส่วนงาน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	57	13	0	0	0
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	58	12	0	0	0
3. มีความชัดเจนในการชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	59	11	0	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับฯ)	62	8	0	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	57	13	0	0	0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	55	14	1	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>58.00</b>	<b>11.83</b>	<b>0.17</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>82.86</b>	<b>16.90</b>	<b>0.24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. ช่องทางการให้บริการหลากหลาย	53	17	0	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกที่จะเข้าถึงและเข้าระบบการรับบริการได้ง่าย	54	16	0	0	0
3. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	57	13	0	0	0
4. มีการพัฒนาช่องทางเพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น เช่น การจัดบริการเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ การให้บริการในวันหยุดราชการ	54	15	0	1	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>54.50</b>	<b>15.25</b>	<b>-</b>	<b>0.25</b>	<b>-</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>77.86</b>	<b>21.79</b>	<b>-</b>	<b>0.36</b>	<b>-</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและมีกิริยามารยาทเรียบร้อย	60	10	0	0	0
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะเหมาะสม การแต่งกายดี	58	12	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	59	11	0	0	0
4. เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	60	10	0	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	64	6	0	0	0
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	63	7	0	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>60.67</b>	<b>9.33</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>86.67</b>	<b>13.33</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของส่วนงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	64	6	0	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	54	16	0	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	62	8	0	0	0
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	58	12	0	0	0
5. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	59	10	1	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	58	12	0	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	58	11	1	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	55	13	2	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>58.5</b>	<b>11</b>	<b>0.5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>83.57</b>	<b>15.71</b>	<b>0.71</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

##### 1. ปัญหาในการให้บริการ

.... งานออกเก็บค่าขยะและงานกองช่างเข้ามา

##### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.... ปรับปรุงที่จอดรถ / การออกบริการเก็บค่าขยะให้ออกมาตรงเวลาหน่อย / ให้ปรับปรุงด้านกองช่าง

##### 3. งานบริการที่ประทับใจมากที่สุด

.... ประทับใจทุกงานบริการ / งานจัดเก็บภาษี / งานพัฒนาชุมชน งานส่วนการคลัง และงานส่วนการศึกษา / การขอบ้านเลขที่ / การขออนุญาตก่อสร้าง / การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขอ อ.1 (ก่อสร้างบ้าน)

##### 4. งานที่ท่านเห็นว่าเป็นลักษณะเด่นของ อบต.

.... เต้นทุกงาน / เต้นด้านการบริการ / งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

##### 5. ความคาดหวังที่มีต่อการบริการของ อบต.

.... ให้ปรับปรุงด้านกองช่าง



# เล่ม

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าติง

อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563