



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง
เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง และแบบประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ <http://patueng.go.th/polls.php> เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ประกอบกับได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงรายเป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ 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 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพให้บริการและการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ซึ่งจากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงมีค่าคะแนนความพึงพอใจรวมความพึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๑๐๐.๐๐
๒. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ผ่านแบบ QR Code (google ฟอร์ม)
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoVitpo_oHnmtgqiLbvIXTV๘KtAmB๘qns๓FuiFcKsSfQHHSQ/viewform หลังรับบริการ มีจำนวนผู้ลงคะแนนโหวต จำนวน ๒๒ ราย ผลโหวตอยู่ในระดับพอใจขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓. ผลการประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ <http://patueng.go.th/polls.php> ให้ประชาชนประเมินด้านการใช้บริการ โดยมีจำนวนผู้ลงคะแนนโหวต จำนวน ๒๙ ราย ผลโหวตอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๒๒ ราย ผลโหวตอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๑๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ , ระดับดี ๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕ และระดับปรับปรุง จำนวน ๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑
๔. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมติที่ ๒ มติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย เท่ากับ ๑๐ คะแนน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศฯ

ทั้งนี้ ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๑๘-๐๐๒๒ , ๐-๕๓๑๘-๐๐๒๓ ต่อ ๑๐๐ หรือที่ <https://www.patueng.go.th>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายณัฐกรณ์ ใจรังสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง



เล่ม

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง

อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (เดือนมกราคม – กันยายน 2566) มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลป่าตึง ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสำรวจ และเก็บแบบสำรวจเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน 80 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (เดือนมกราคม – กันยายน 2566)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (เดือนมกราคม – กันยายน 2566) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1. ชาย	64	45.71
2. หญิง	76	54.29
รวม	140	100

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.2 อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	6	4.29
2. 21 – 40 ปี	45	32.14
3. 41 – 60 ปี	63	45
4. 60 ปี ขึ้นไป	26	18.57
รวม	140	100
1.3 อาชีพประจำ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	2.86
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	11.43
3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	40	28.57
4. รับจ้างทั่วไป	35	25
5. นักเรียน/นักศึกษา	6	4.29
6. เกษตร	33	23.57
7. อื่นๆ	6	4.29
รวม	140	100

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ท่านเคยมารับบริการที่ อบต.		
1. ไม่เคย	28	20
2. เคย	112	80
รวม	140	100
2.2 ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อส่วนงานใด		
1. สำนักงานปลัด	26	18.57
2. กองคลัง	98	70
3. กองช่าง	2	1.43
4. การศึกษา	8	5.71
5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	0	-
6. อื่นๆ	6	4.29
รวม	80	100

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
2.3 ท่านมารับบริการที่ส่วนงานนี้ช่วงเวลาใด		
1. เวลา 08.30 – 10.00 น.	64	45.71
2. เวลา 10.01 – 12.00 น.	49	35
3. เวลา 12.01 – 14.00 น.	13	9.29
4. เวลา 14.01 – 16.00 น.	13	9.29
5. นอกเวลาทำการ	1	0.71
รวม	140	100
2.4 ท่านมารับบริการที่ส่วนงานนี้วันใด		
1. วันจันทร์ – วันศุกร์	140	100
2. วันเสาร์ – วันอาทิตย์	0	-
รวม	140	100
2.5 เรื่องที่ขอรับบริการ	0	
1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	2	-
2. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	0	1.43
3. การใช้ Internet ตำบล	0	-
4. การปรึกษางานการเกษตร	0	-
5. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	10	-
6. การออกแบบบ้าน/แบบอาคาร/สิ่งก่อสร้าง	0	7.14
7. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	75	-
8. การชำระภาษี ฯลฯ	20	53.57
9. การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ	0	14.29
10. การบริการด้านพัสดุ/การจัดซื้อจัดจ้าง	9	-
11. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	2	6.43
12. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	2	1.43
13. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	1	0.71
14. การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	4	2.86
15. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	0	-
16. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	0	-
17. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	0	-
18. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	2	1.43
19. งานศาสนาและวัฒนธรรม / กีฬาและนันทนาการ	0	-
20. อื่น ๆ	15	10.71
รวม	80	100

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของส่วนงาน

รายการประเมิน	ผลการประเมิน (ร้อยละ)		
	พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	102	38	0
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	110	30	0
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	117	23	0
รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	78.33	21.67	0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น/มีรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยภัยดี	116	24	0
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	110	30	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	116	24	0
รวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	81.43	18.57	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	112	28	0
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	115	25	0
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	109	31	0
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80.00	20.00	0
ด้านคุณภาพให้บริการและการรับบริการในแต่ละส่วนงาน			
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	121	19	0
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	117	23	0
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	116	24	0
รวมด้านคุณภาพให้บริการและการรับบริการในแต่ละส่วนงาน	84.29	15.71	0
รวม 4 ด้าน	81.02	18.98	0



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้



คำถาม การตอบกลับ 22 การตั้งค่า

คำตอบ 22 ข้อ

ดูในชีต

เปิดรับคำตอบ

ข้อมูลสรุป

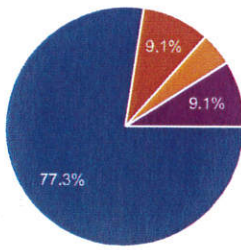
คำถาม

แยกรายการ

ส่วนงานที่ผ่านมาติดต่อรับบริการ

คัดลอก

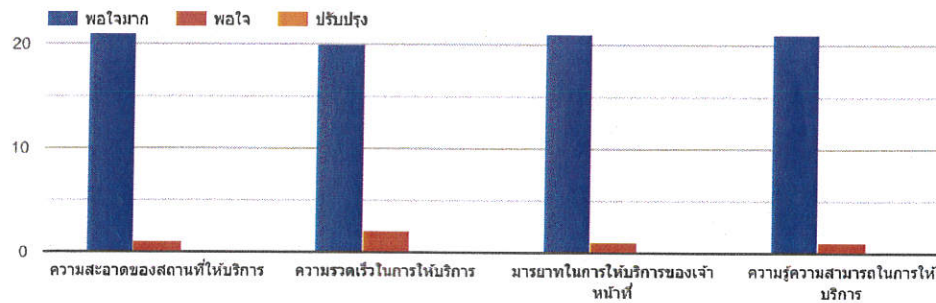
คำตอบ 22 ข้อ



- สำนักปลัด
- กองคลัง
- กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- กองช่าง
- กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน) ระดับความพึงพอใจ : พอใจมาก , พอใจ , ปรับปรุง

คัดลอก



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

https://docs.google.com/forms/d/1n-Z9-Z3u0hMZB73e7c6soZmFSjTNXOjglc-5_gjLvM/edit#responses

ประเภทเวลา	ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อรับบริการ	ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจ : พอใจมาก , พอใจ , ปรับปรุง					ข้อเสนอแนะ และอื่นๆ ความคาดหวัง ในการให้บริการของ อบต.ป่าตึง
		ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	ความรวดเร็ว ในการให้บริการ	มารยาทในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ	พอใจ	
6/19/2023 14:12:45	กองการศึกษาฯและวัฒนธรรม	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	
6/19/2023 14:41:23	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
6/19/2023 15:04:48	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
6/28/2023 18:43:12	กองคลัง	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
6/29/2023 14:57:50	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
6/30/2023 15:08:07	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
7/3/2023 10:42:17	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
7/5/2023 12:22:27	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
7/10/2023 8:48:36	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
7/10/2023 8:55:49	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
7/13/2023 11:15:59	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
7/14/2023 9:19:09	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
7/21/2023 13:35:09	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
7/24/2023 8:25:20	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
8/7/2023 15:04:48	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
8/15/2023 10:33:28	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
8/18/2023 14:22:38	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
8/21/2023 12:35:20	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	เจ้าหน้าที่แนะนำช่วยเหลือดีมาก
8/30/2023 11:33:30	กองคลัง	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
9/14/2023 11:11:16	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
9/25/2023 15:02:47	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	
9/27/2023 14:01:55	สำนักปลัด	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	

คุณจะใช้ Windows 10 ขึ้นเป็นพีซีหรือเครื่องที่ใช้ Windows 7



สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง
สายตรงเทศบาล 089-756-6588
นาย อุตสาหกรรม ใจดี
นายก อบต.ทุ่งโฮ้ง

ค้นหา

- หน้าแรก
- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ข่าวประกาศราคา
- ภาพกิจกรรม
- เบบอร์ด
- ติดต่อเรา

เกี่ยวกับเรา

- ประวัติความเป็นมา
- ข้อมูลทั่วไป
- วิสัยทัศน์-พันธกิจ
- นโยบาย
- อำนาจหน้าที่

แบบประเมินความพึงพอใจ

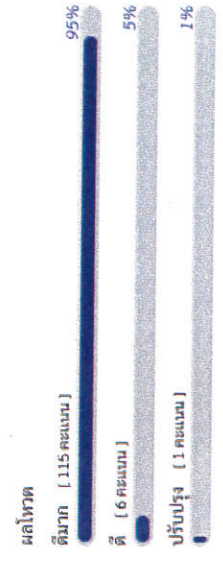
การใช้บริการ
ลงคะแนนโหวต

ดีมาก

ดี

ปรับปรุง

บันทึกการโหวต



ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ว.๘๘๓



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- | | |
|--|--------------------------|
| ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๒. งานด้านการศึกษา | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๓. งานด้านรายได้หรือภาษี | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑
โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	63	63
หญิง	37	37
รวม	100	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	2	2
21 - 30 ปี	9	9
31 - 40 ปี	21	21
41 - 50 ปี	39	39
51 - 60 ปี	13	13
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	16	16
รวม	100	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	37	37
มัธยมศึกษา	30	30
อนุปริญญา/เทียบเท่า	0	0
ปริญญาตรี	19	19
ปริญญาโท	1	1
ปริญญาเอก	0	0
ไม่ได้เรียน	13	13
รวม	100	100
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	9	9
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	2

ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	10
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	19	19
รับจ้างทั่วไป	10	10
เกษตรกร/ประมง	34	34
นักเรียน/นักศึกษา	2	2
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	7
อื่น ๆ	1	1
รวม	100	100
5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2565-ปัจจุบัน)		
1 ครั้ง	28	28
2 - 3 ครั้ง	21	21
4 - 5 ครั้ง	33	33
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	18	18
รวม	100	100
6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	13	13
งานด้านการศึกษา	34	34
งานด้านรายได้หรือภาษี	42	42
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	11	11
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 39 ส่วนใหญ่จบการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 34 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงมากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 42

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	96-100	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96-100	10

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
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	96-100	10	91-95	9	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้าน การศึกษา	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านรายได้ หรือภาษี	96-100	10	91-95	9	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	96-100	10	91-95	9	96-100	10	96-100	10	96-100	10

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	96-100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91-95	9
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง การติดป้ายประกาศ การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน 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)	91-95	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96-100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91-95	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	91-95	9
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อดังกล่าว เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91-95	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91-95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	96-100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการให้บริการ	96-100	10
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการโดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อเท่ากับ 9 โดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินรวมที่ได้ เท่ากับ 9

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

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 โดยมีค่าคะแนนการประเมินโดยรวมที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน และการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 โดยมีค่าคะแนนการประเมินโดยรวมที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100