

ที่ อว ๐๖๑๑.๐๘/๒๖๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- | | |
|---|-------------------------|
| ๑. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘๙ |
| ๒. งานด้านสาธารณสุข | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๒๙ |
| ๓. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘๔ |
| ๔. งานด้านบริการกฎหมาย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๕ |
- มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ)

ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๐๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๒๒๗



รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง
อำเภอเวียงป่าเป้า





ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปี 2562 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลเบื้องต้น | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|--------------------------|-------|------------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 48 | 48.00 |
| หญิง | 52 | 52.00 |
| 2. อายุ | | |
| 18-30 ปี | 0 | 0.00 |
| 31-40 ปี | 4 | 4.00 |
| 41-50 ปี | 27 | 27.00 |
| 51-60 ปี | 24 | 24.00 |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 45 | 45.00 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 66 | 66.00 |
| มัธยมศึกษา | 22 | 22.00 |
| อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | 7 | 7.00 |
| ปริญญาตรี | 3 | 3.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 1.00 |
| ไม่ได้เรียน | 1 | 1.00 |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ข้อมูลเบื้องต้น | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|--|-------|------------|
| 4. อาชีพ | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 0 | 0.00 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 5 | 5.00 |
| ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ | 0 | 0.00 |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ | 14 | 14.00 |
| รับจ้างทั่วไป | 34 | 34.00 |
| เจ้าของกิจการ | 4 | 4.00 |
| เกษตรกร | 37 | 37.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 0 | 0.00 |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 6 | 6.00 |
| 5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี) | | |
| 1 ครั้ง | 16 | 16.00 |
| 2 - 3 ครั้ง | 67 | 67.00 |
| 4 - 5 ครั้ง | 17 | 17.00 |
| มากกว่า 5 ครั้ง | 0 | 0.00 |
| 6. งานที่ประเมิน | | |
| งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 33 | 33.00 |
| งานด้านสาธารณสุข | 33 | 33.00 |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 20 | 20.00 |
| งานด้านบริการกฎหมาย | 14 | 14.00 |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.00 อายุ มากกว่า 60 ปี ร้อยละ 45.00 ศึกษา
ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 66.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 37.00 และมาใช้บริการองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

| ภาพรวมความพึงพอใจ | คะแนนเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|-------------------------|-------------|----------------------------|
| ขั้นตอนการให้บริการ | 96.82 | 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 |
| งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 99.22 | 2.68 | 97.31 | 4.43 | 98.41 | 3.99 | 93.99 | 11.14 | 96.89 | 7.09 |
| งานด้านสาธารณสุข | 99.31 | 2.86 | 97.95 | 4.13 | 98.43 | 3.70 | 94.73 | 10.41 | 97.29 | 6.65 |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 98.00 | 4.00 | 98.13 | 4.06 | 98.25 | 3.91 | 94.12 | 11.08 | 96.84 | 7.11 |
| งานด้านบริการกฎหมาย | 98.47 | 3.60 | 97.32 | 4.43 | 98.10 | 4.49 | 92.69 | 10.94 | 96.25 | 7.15 |

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|--|-------------------------|----------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ | 98.00 | 4.26 |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ | 99.80 | 1.41 |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ | 99.80 | 1.41 |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ | 99.80 | 1.41 |
| 5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ | 98.30 | 4.03 |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 98.30 | 3.78 |
| 7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ | 98.30 | 3.78 |

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความยุติธรรมในการให้บริการ, การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ, การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ มากที่สุด 99.80 รองลงมาได้แก่ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ 98.30 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ 98.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|---|-------------------------|----------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว | 95.90 | 5.14 |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง | 99.70 | 1.71 |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต | 99.70 | 2.23 |
| 4. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ | 99.60 | 1.97 |
| 5. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง | 97.00 | 4.61 |
| 6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ | 96.40 | 4.82 |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น | 96.40 | 4.82 |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 96.80 | 4.69 |

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง, การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต มากที่สุด 99.70 รองลงมาได้แก่ การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ 99.60 และการจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น 97.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|--|-------------------------|----------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 97.40 | 4.41 |
| 2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ | 97.60 | 4.74 |
| 3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน | 97.60 | 4.74 |
| 4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ | 97.40 | 4.85 |
| 5. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ | 97.30 | 4.89 |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ | 98.80 | 3.56 |
| 7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 99.70 | 1.71 |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ | 99.70 | 1.71 |
| 9. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ | 95.20 | 5.41 |
| 10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 99.80 | 1.41 |
| 11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 99.80 | 1.41 |
| 12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 99.80 | 1.41 |

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด 99.80 รองลงมาได้แก่การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ 99.70 และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ 98.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|--|-------------------------|----------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ | 95.10 | 5.02 |
| 2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | 99.00 | 3.02 |
| 3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ | 98.70 | 3.38 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ | 99.30 | 2.56 |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ | 97.90 | 4.09 |
| 6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 97.30 | 4.46 |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัย | 97.50 | 4.35 |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ | 95.70 | 5.55 |
| 9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ | 95.50 | 5.75 |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ | 95.20 | 5.77 |
| 11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน | 88.40 | 10.61 |
| 12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน | 63.50 | 10.38 |
| 13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ | 99.90 | 1.00 |

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ มากที่สุด 99.90 รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ 99.30 และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ 99.00 ตามลำดับ

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ
หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า
จังหวัดเชียงราย



ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ
หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า
จังหวัดเชียงราย

