

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีค้ำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีค้ำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีค้ำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีค้ำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
---------	-------	--------

๑. เพศ

ชาย	๓๘	(๔๗.๕๐)
หญิง	๔๒	(๕๒.๕๐)
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)

๒. อายุระหว่าง

ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	-	-
๒๖ - ๓๕ ปี	๒๒	(๒๗.๕๐)
๓๖ - ๖๐ ปี	๔๕	(๕๖.๒๕)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	(๑๖.๒๕)
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถม	๒๕	(๓๑.๒๕)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๒๐	(๒๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๓๕	(๔๓.๗๕)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๔๒	(๕๒.๕๐)
รับจ้าง	๒๒	(๒๗.๕๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕	(๖.๒๕)
รับราชการ	๑๑	(๑๓.๗๕)
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๙๓	มาก	๗๘.๘	-
๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๘๖	มาก	๗๙.๒	-
๓	การให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๔.๑๒	มาก	๘๒.๔	-
๔	ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๓.๙๘	มาก	๗๙.๖	-
๕	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๑๐	มาก	๘๒	-
๖	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำเป็นต้น	๔.๐๒	มาก	๘๐.๔	-
๗	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๑๐	มาก	๘๒	-
๘	การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๗	มาก	๘๑.๔	
๙	มีจุด/ช่อง การให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๔.๐๕	มาก	๘๑	

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑๐	ความพึงพอใจของสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๐๘	มาก	๘๑.๖	
๑๑	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๓๑	มาก	๘๖.๒	
๑๒	ความพึงพอใจในภาพรวมงานให้บริการของ อปท.	๔.๑๔	มาก	๘๒.๘	
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๐๖	มาก	๘๑.๔๕	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ อบต.ศรีค้ำ ประกอบด้วยส่วนราชการ ๔ ส่วน คือ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และจากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒ ลำดับที่สองคือความพึงพอใจในภาพรวมงานให้บริการของ อปท. มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘ ลำดับที่สามคือ การให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๒ คิดเป็น ร้อยละ ๘๒.๔ และลำดับความพึงพอใจน้อยสุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีระดับคะแนนที่ ๓.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ร้อยละ

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีค้ำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีระดับคะแนน ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๕

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสาร โดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงหอกระจายข่าวในหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

๗.๒ ควรปรับปรุงเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีค้ำ ให้ประชาชนสามารถเข้าใช้งานง่ายขึ้น และประชาสัมพันธ์ข่าวต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

***หมายเหตุ ระดับคะแนนความพึงพอใจ

๕ ระดับมากที่สุด

๔ ระดับมาก

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับน้อย

๑ ระดับน้อยที่สุด