

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจกับการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายการสุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนชาวตำบลโป่งงามที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๒๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม มีผลการสำรวจความพึงพอใจกับการให้บริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๕๓	๔๔
หญิง	๖๗	๕๖
รวม	๑๒๐	๑๐๐
๒.อายุ		
๒.๑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๗
๒.๒ ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๘	๔๐
๒.๓ ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๘	๔๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๖	๑๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
๓.๑ ประถมศึกษา	๑๓	๑๑
๓.๒ มัธยมศึกษาตอนต้น / ปวช. / มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	๔๐	๓๓
๓.๔ ปริญญาตรี	๕๕	๔๖
๓.๕ สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๑๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐
๔.อาชีพ		
๔.๑ เกษตรกร	๒๘	๒๓
๔.๒ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๘
๔.๓ รับจ้างทั่วไป	๖๒	๕๒
๔.๔ รับราชการ	๑๐	๘
๔.๕ นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๘
๔.๖ อื่นๆ.....	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐

๕.จำนวนโดยประมาณที่มาใช้บริการ(ต่อปี)	๑๒๐	
๖.งานที่ประเมิน		
งานจัดเก็บรายได้และภาษี	๔๒	๓๕
งานด้านสาธารณสุข	๒๘	๒๓.๓๓
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๘	๖.๖๗
งานพัฒนาชุมชน	๓๓	๒๗.๕
งานที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙	๗.๕
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากส่วนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๒๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่อาชีพ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ส่วนมากเข้ารับบริการงานจัดเก็บรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ ๓๕

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนการประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๗	๕๒๕/๖๐๐
ช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๕๔๕/๖๐๐
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๕๕๐/๖๐๐
สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๖	๕๒๔/๖๐๐

จากส่วนที่ ๒ พบว่า ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามในภาพรวม มีความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ คะแนนรองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ คะแนน , ด้านขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๗ คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๖ คะแนน

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามรายด้าน

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	๙๒.๗๘	๕.๒๕
๒. การให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะนอกสถานที่	๙๔.๙๘	๓.๑๓
๓. การให้บริการการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๙๕.๓๕	๓.๐๖
๔. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ผ่านระบบโซเซียลมีเดียขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม	๙๒.๒๙	๖.๖๐

จากส่วนที่ ๓ พบว่า ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามในด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมด้านการให้บริการการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๙๕.๓๕ คะแนน รองลงมาคือ ด้านการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะนอกสถานที่ คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๙๘ คะแนน , ด้านการติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๗๘ คะแนน และด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ผ่านระบบโซเซียลมีเดียขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๒๙ คะแนน

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	๙๒.๐๕	๕.๙๔
๒. e-Service	๙๒.๑๘	๕.๖๙
๓. ประชาสัมพันธ์	๙๓.๑๐	๔.๗๐
๔. ระบบโซเซียลมีเดียขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม	๙๓.๕๑	๔.๐๒

จากส่วนที่ ๔ พบว่า ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในด้านช่องทางให้บริการระบบโซเซียลมีเดียขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๕๑ คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการประชาสัมพันธ์ คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๐ คะแนน , ด้านช่องทางให้บริการ e-Service คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๑๘ คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๐๕ คะแนน

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๓.๓๗	๔.๐๐
๒. ความเอาใจใส่	๙๓.๘๙	๓.๖๕
๓. ความสุภาพ	๙๕.๐๓	๓.๐๗
๔. ความละเอียด รอบคอบ	๙๖.๕๕	๒.๑๓

จากส่วนที่ ๕ พบว่า ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในด้านความละเอียด รอบคอบ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๙๖.๕๕ คะแนน รองลงมาคือ ด้านความสุภาพ คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๐ คะแนน , ด้านความเอาใจใส่ คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๘๙ คะแนน และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๓๗ คะแนน

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑.ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	๙๕.๒๗	๓.๕๒
๒.ความสะอาด	๙๓.๑๘	๖.๖๕
๓.สถานที่จอดรถเพียงพอ	๙๔.๒๗	๕.๖๐
๔.ความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๙๐	๕.๗๓

จากส่วนที่ ๖ พบว่า ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในด้านความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๙๕.๒๗ คะแนน รองลงมาคือ ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๒๗ คะแนน , ด้านความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๙๐ คะแนน และด้านความสะอาด คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๑๘ คะแนน

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความละเอียด รอบคอบ ความสุภาพ และเอาใจใส่
๒. มีช่องทางบริการผ่านระบบโซเชียลมีเดียขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม
๓. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ และสถานที่จอดรถเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการต้องบำรุงรักษาเป็นประจำ เนื่องจากได้รับการรบกวนจากลิงป่า
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง