



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
ศรีเมืองชุม ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ ณ จุดบริการ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้
จึงเรียนมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(นายพัฒนะพงศ์ ลาพิงค์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	๑.ชาย	๓๗	๓๕.๒๔
	๒.หญิง	๓๘	๖๔.๗๖
	รวม	๑๐๕	๑๐๐.๐๐
๒.อายุ	๑.ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๘	๗.๖๒
	๒.๓๐-๓๙ ปี	๑๖	๑๕.๒๔
	๓.๔๐-๔๙ ปี	๕๖	๕๓.๓๓
	๔.๕๐ ปี ขึ้นไป	๒๕	๒๓.๘๑
	รวม	๑๐๕	๑๐๐.๐๐
๓.ระดับการศึกษา	๑.ประถมศึกษา	๓๕	๓๓.๓๓
	๒.มัธยมศึกษา	๒๑	๒๐.๐๐
	๓.ปวช./ปวส.	๑๕	๑๔.๒๙
	๔.ปริญญาตรี	๓๓	๓๑.๔๓
	๕.สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๙๕
รวม	๑๐๕	๑๐๐.๐๐	
๔.งานที่ติดต่อขอรับบริการ	๑.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๘	๗.๖๒
	๒.งานด้านบริการสาธารณสุข เช่น การขอรับบริการด้าน รพพยาบาล	๑๓	๑๒.๓๘
	๓.งานบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย	๒๖	๒๔.๗๖
	๔.งานบริการด้านการช่าง เช่น การแจ้งซ่อมไฟฟ้า การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๓๑	๒๙.๕๒
	๕.งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	๑๗	๑๖.๑๙
	๖.งานบริการด้านสวัสดิการทางสังคม เช่น การขึ้น ทะเบียนผู้สูงอายุ	๑๐	๙.๕๒
	รวม	๑๐๕	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๕ คน

จากตารางพบว่า

๑.เพศ พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศจำนวน ๑๐๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๖ ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๔

๒.อายุ พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุจำนวน ๑๐๕ คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาคืออายุ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ ส่วนอายุที่น้อยที่สุดต่ำกว่า ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๒

๓.ระดับการศึกษา ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษาจำนวน ๑๐๕ คนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓ ส่วนระดับการศึกษาที่น้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๕

๔.งานที่ติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๕ คน ส่วนใหญ่มาขอใช้บริการ งานบริการด้านการช่าง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๒ รองลงมา การขอใช้บริการ งานบริการรับชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๖ ส่วนงานที่ขอใช้บริการน้อยที่สุดงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๒

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
เกณฑ์การประเมินพึงพอใจของผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑-๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑-๔.๒๐	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑-๓.๔๐	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑-๒.๖๐	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๑-๑.๘๐	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	ร้อยละ	\bar{x}	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
๑. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๘๓.๒๔	๔.๑๖	๐.๖๗	มาก	๑๕
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๐.๑๙	๔.๐๑	๐.๗๙	มาก	๒๑
๓. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๘๓.๔๓	๔.๑๗	๐.๘๑	มาก	๑๓
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๘๐.๓๘	๔.๐๒	๐.๗๓	มาก	๒๐
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๘๑.๗๑	๔.๐๙	๐.๗๙	มาก	๑๙
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	๘๒.๔๘	๔.๑๒	๐.๗๔	มาก	๑๗
๗. มีผู้ความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๘๒.๘๖	๔.๑๔	๐.๖๔	มาก	๑๖
๘. เจ้าหน้าที่บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	๘๖.๘๖	๔.๓๔	๐.๖๙	มากที่สุด	๕

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	ร้อยละ	\bar{x}	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๘๓.๔๓	๔.๑๗	๐.๗๙	มาก	๑๔
๑๐.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๘๖.๖๗	๔.๓๓	๐.๖๓	มากที่สุด	๗
๑๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๘๗.๔๓	๔.๓๗	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
๑๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๘๒.๔๘	๔.๑๒	๐.๖๘	มาก	๑๘
๑๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๕.๓๓	๔.๒๗	๐.๖๔	มากที่สุด	๑๑
๑๔.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๘๗.๒๔	๔.๓๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๓
๑๕.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งใส สะอาด	๘๗.๐๕	๔.๓๕	๐.๖๒	มากที่สุด	๔
๑๖.มีสื่อต่างๆเพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทศทัศน์	๘๕.๙๐	๔.๓๐	๐.๖๕	มากที่สุด	๘
๑๗.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมแลพเพียงพอ	๘๕.๕๒	๔.๒๘	๐.๕๕	มากที่สุด	๙
๑๘.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๘๕.๕๒	๔.๒๘	๐.๖๔	มากที่สุด	๑๐
๑๙.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๘๗.๖๒	๔.๓๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๑
๒๐.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๘๖.๘๖	๔.๓๔	๐.๖๒	มากที่สุด	๖
๒๑.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	๘๓.๖๒	๔.๑๘	๐.๗๔	มาก	๑๒
ค่าเฉลี่ยรวม	๘๔.๕๖	๔.๒๓	๐.๖๘	มากที่สุด	-

จากตาราง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = ๔.๓๘$ ร้อยละ ๘๗.๖๒) อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{x} = ๔.๓๗$ ร้อยละ ๘๗.๔๓) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนการมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = ๔.๐๒$ ร้อยละ ๘๐.๓๘) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ภาพรวมการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๒๓$ ร้อยละ ๘๔.๕๖) และมีผลการประเมินความพึงต่อการให้บริการร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

- จากการตอบแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม สรุปมีดังนี้
- ๑.ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอมากกว่านี้พร้อมหลังคากันแดดของที่จอดรถ
 - ๒.การบริการเครื่องอาหารว่างสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น กาแฟ ขนม เป็นต้น
 - ๓.ห้องน้ำผู้พิการควรได้รับการซ่อมแซม ปรับปรุงให้สะอาดและสะดวกมากกว่านี้

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม มีภาระกิจเร่งรีบบางท่านไม่สามารถตอบสอบถามให้ได้อย่างครบทุกคน และยังไม่ได้รับความจากส่วนราชการอื่นๆในการให้ขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในการกรอกแบบสอบถามมากนัก

ข้อเสนอแนะ

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการรับรู้และขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามความพึงใจในการให้บริการขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

๒. ควรนำปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้เสนอแนะมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติการดำเนินงานต่อไป