รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ
เทศบาลตำบลป่าก่อดำ
อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรายงานผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แสดงผลการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกัน อันเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริจัดการภาครัฐที่ของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ ได้ดำเนินการ โดยมีการกำหนดทิศทางการทำงาน เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร สู่ประชาชนให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ

เทศบาลตำบลป่าก่อดำ จึงได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน โดยการสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ คือ ในแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลป่าก่อดำตลอดจนนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่ประชาชนในพื้นที่ตำบลเชื้อเพลิง และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

เทศบาลตำบลป่าก่อดำ

ตุลาคม ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

****

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการสรุปผลการประเมิน โดยในบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะสรุปผลการประเมิน ในตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจ

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	เชื่อมั่นมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เชื่อมั่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

<u>สำนักปลัด</u>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗ (๘๖.๖๖)

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗

<u>กองคลัง</u>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๙

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘

<u>กองช่าง</u>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

<u>กองการศึกษา</u>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสุงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕

<u>กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</u>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสุงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่น

มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ

เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความ

พอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕

บทนำ

๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งองการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง แนวคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่า ตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกครองสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะ ก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

เทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเทศบาลตำบลป่าก่อดำ มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การบริหารงานของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุผลนี้ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการาจากเทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ต่อไป

๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

๒. เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

๓. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้มีความพึงพอใจสูงสุด และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

๓ ขอบเขตการประเมิน

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลป่าก่อดำ และประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๒ หัวข้อการประเมิน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๒.๑ การเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ

๒.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ

๒.๓ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การประเมินในครั้งนี้ เป็นการประเมินข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าก่อดำ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

๒. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลป่าก่อดำ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ต่อไป

๓. เทศบาลตำบลป่าก่อดำ สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการบริหารงานของตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ จุดบริการแต่ละส่วนราชการ
ในเทศบาลตำบลป่าก่อดำ
อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลป่าก่อดำ

อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักปลัด เทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สำหรับ นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักปลัด ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการสำนักปลัด เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักปลัด เทศบาลตำบลป่าก่อดำประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	๓๖
หญิง	๓๒	๖๔
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๖	๓๒
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๖
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
ข้อมูลด้าน	**จำนวน**	**คิดเป็นร้อยละ**
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๔๖	๙๒
ชุมชน	๒	๔
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลต่างๆ, ติดต่องานทั่วไป	๕๐	๑๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ***ผู้ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ***ข้อมูลด้านอายุ*** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ***ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม*** เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๒ในนามชุมชน และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๔ ***ด้านการเข้าใช้สถานที่*** ของหน่วยงาน ประชาชนเข้าใช้ในเรื่องการติดต่อขอข้อมูล และติดต่องานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๒	**๒๔**	๓๘	**๗๖**	๐	**๐**	๐	**๐**
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก	๑๐	**๒๐**	๓๘	**๗๖**	๒	**๔**	๐	**๐**
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๙	**๑๘**	๔๐	**๘๐**	๑	**๒**	๐	**๐**
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐	**๔๐**	๓๐	**๖๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔๒	**๘๔**	๘	**๑๖**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๐	**๘๐**	๑๐	**๒๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๐	**๔๐**	๒๘	**๕๖**	๒	**๔**	๐	**๐**
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๒๘	**๕๖**	๒๑	**๔๒**	๑	**๒**	๐	**๐**
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๘	**๗๖**	๑๒	**๒๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔๘	**๙๖**	๒	**๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔๕	**๙๐**	๕	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๐	**๘๐**	๘	**๑๖**	๒	**๔**	๐	**๐**
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๓๒	**๖๔**	๑๒	**๒๔**	๖	**๑๒**	๐	**๐**

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔๘	**๙๖**	๒	**๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๔๖	**๙๒**	๔	**๘**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๕	**๙๐**	๔	**๘**	๑	**๒**	๐	**๐**
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔๐	**๘๐**	๘	**๑๖**	๒	**๔**	๐	**๐**
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๘	**๗๖**	๑๐	**๒๐**	๒	**๔**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ***ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ*** ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา สูงสุด อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมาเป็นเรื่อง มีความชัดจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ ***ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาคือเรื่อง การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ๒ เรื่อง คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมาคือ เรื่องความปลอดภัยของสถานที่โดยรวมเช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ***ด้านคุณภาพการให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดเรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่องได้รับการบริการที่คุ้มค่าอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

<u>ตอนที่ ๓</u> ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๓๘	**๗๖**	๑๐	**๐**	๒	**๔**	๐	**๐**
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๘	**๕๖**	๒๐	**๐**	๒	**๔**	๐	**๐**
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๒	**๔๔**	๒๗	**๐**	๑	**๒**	๐	**๐**

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๓๐	**๖๐**	๒๐	**๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔๕	**๙๐**	๔	**๐**	๑	**๒**	๐	**๐**
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๓๒	**๖๔**	๑๘	**๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๕	**๕๐**	๒๕	**๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๔๘	**๙๖**	๒	**๐**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนได้ให้ระดับความพึงพอใจ ***ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ*** สูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖ รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสอยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ***ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ***ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดเรื่อง สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กองคลัง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ

อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด กองคลัง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองคลัง ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๒๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองคลัง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองคลัง เทศบาลตำบลป่าก่อดำประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐	๔๐
หญิง	๑๕	๖๐
รวม	**๒๕**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๓๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๕๕
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๙.๑
รวม	**๒๒**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๗๒
ชุมชน	๒	๘
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๘
หน่วยงานภาคเอกชน	๓	๑๒
รวม	**๒๕**	**๑๐๐**
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ชำระภาษี, สอบถามข้อมูลต่างๆ	๒๕	๑๐๐
รวม	**๒๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ***ผู้ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชายโดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ***ข้อมูลด้านอายุ*** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ ***ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม*** เป็นประชาชนทั่วไปร้อยละ ๗๒ ในนามหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ***ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน*** ประชาชนชนเข้าใช้ในเรื่องชำระภาษี สอบถามข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้ บริการ	๑๐	**๔๐**	๑๒	**๔๘**	๐	**๐**	๓	**๑๒**
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐	**๔๐**	๑๓	**๕๒**	๒	**๘**	๐	**๐**
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๐	**๔๐**	๑๕	**๖๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐	**๘๐**	๕	**๒๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๒	**๘๘**	๓	**๑๒**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๓	**๙๒**	๒	**๘**	๐	**๐**	๐	**๐**
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓	**๑๒**	๒๐	**๘๐**	๒	**๘**	๐	**๐**
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๖	**๒๔**	๑๘	**๗๒**	๑	**๔**	๐	**๐**
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๔	**๕๖**	๑๑	**๔๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๒๓	**๙๒**	๒	**๘**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๔	**๙๖**	๑	**๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๓	**๙๒**	๒	**๘**	๐	**๐**	๐	**๐**

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๒๐	**๘๐**	๓	**๑๒**	๒	**๘**	๐	**๐**
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๓	**๙๒**	๒	**๘**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๒๒	**๘๘**	๓	**๑๒**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๓	**๙๒**	๒	**๘**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๐	**๘๐**	๓	**๑๒**	๒	**๘**	๐	**๐**
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐	**๘๐**	๕	**๒๐**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ***ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมาคือเรื่อง มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ***ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ***ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษระท่าทางที่สุภาพ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒ รองลงมาคือเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักห้องน้ำ ที่จอดรถ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา มี ๔ เรื่องที่ได้รับระดับความพึงพอใจเท่ากัน ได้แก่เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ, เรื่องคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, เรื่องความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกันคิดเป็นร้อยละ ๙๒

<u>ตอนที่ ๓</u> ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๒๐	**๘๐**	๓	**๑๒**	๒	**๘**	๐	**๐**
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๒	**๘๘**	๒	**๘**	๑	**๔**	๐	**๐**
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๒	**๘๘**	๒	**๘**	๑	**๔**	๐	**๐**
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๐	**๘๐**	๕	**๒๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒๒	**๘๘**	๓	**๑๒**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๒๐	**๘๐**	๕	**๒๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๑๕	**๖๐**	๘	**๓๒**	๒	**๘**	๐	**๐**
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒๒	**๘๘**	๓	**๑๒**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ***ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ*** ประชาชนให้ ความพึงพอใจสูงสุด ระดับ เชื่อมั่นมาก ใน ๒ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส และเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเป็นของผู้รับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ***ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา ประชาชนให้ความเชื่อมั่น ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และ

เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ***ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘รองลงมา คือเรื่องหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากเช่นกันคิดเป็นร้อยละ ๖๐

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองช่าง
เทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด กองช่าง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองช่าง ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๓๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองช่าง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองช่าง เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕	๗๘
หญิง	๗	๒๒
รวม	**๓๒**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๒๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๖๓
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๓
รวม	**๓๒**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๒๒	๖๙
ชุมชน	๑๐	๓๑
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๐	๐
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	**๓๒**	**๑๐๐**
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขออนุญาต ก่อสร้าง, ติดต่อข้อมูล โครงสร้างพื้นฐาน	๓๒	๑๐๐
รวม	**๓๒**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ***ผู้ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิงโดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ ***ข้อมูลด้านอายุ*** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ***ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นประชาชนทั่วไปร้อยละ ๖๘.๘๐ รองลงมา คือ ในนามชุมน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๐ ***ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน*** ประชาชนชนเข้าใช้การอขออนุญาตก่อสร้าง และขอข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๕	**๗๘**	๗	**๒๒**	๐	**๐**	๐	**๐**
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๒	**๓๘**	๑๘	**๕๖**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๑	**๓๔**	๒๐	**๖๓**	๑	**๓.๑**	๐	**๐**
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๘	**๘๘**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๒	**๖๙**	๑๐	**๓๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๐	**๙๔**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๕	**๗๘**	๕	**๑๖**	๐	**๐**	๐	**๐**
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๓๐	**๙๔**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**	๐	**๐** **๐**
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๘	**๘๘**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๓๐	**๙๔**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พักห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๔	**๗๕**	๑	**๓.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๔	**๗๕**	๘	**๒๕**	๐	**๐**	๐	**๐**

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๒๖	**๘๑**	๔	**๑๓**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๓๐	**๙๔**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๓๐	**๙๔**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๘	**๘๘**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๔	**๗๕**	๖	**๑๙**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๘	**๘๘**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ *ใน**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่องมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๗๘***ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดในระดับที่เท่ากัน ๒ เรื่อง ได้แก่ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าท่างที่สุภาพ และเรื่อง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ซึ่งอยู่ในดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา คือเรื่อง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ เรื่อง ความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน ในเรื่อง ได้รับบริการตรงตามความต้องการและเรื่องผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘

<u>ตอนที่ ๓</u> ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๒๘	**๘๘**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๑๐	**๓๑**	๒๐	**๖๓**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๖	**๑๙**	๒๖	**๘๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๐	**๖๓**	๑๒	**๓๘**	๐	**๐**	๐	**๐**
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๓๐	**๙๔**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๑๕	**๔๗**	๑๗	**๕๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๗	**๘๔**	๕	**๑๖**	๐	**๐**	๐	**๐**
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๓๐	**๙๔**	๒	**๖.๓**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ***ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ*** ประชาชนให้ ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓ ***ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ ***ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๔

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองการศึกษา
เทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด กองการศึกษา เทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองการศึกษา ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๒๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองการศึกษา เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองการศึกษา เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐	๔๕
หญิง	๑๒	๕๕
รวม	**๒๒**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๓๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๕๕
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๙.๑
รวม	**๒๒**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๗๓
ชุมชน	๓	๑๔
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๑๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	**๒๒**	**๑๐๐**
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลด้านการศึกษา การรับทุนการศึกษา	๒๒	๑๐๐
รวม	**๒๒**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ***ผู้ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิงโดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ ***ข้อมูลด้านอายุ*** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ***ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นประชาชนทั่วไปร้อยละ ๖๘.๘๐ รองลงมา คือ ในนามชุมน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๐ ***ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน*** ประชาชนชนเข้าใช้การอขออนุญาตก่อสร้าง และขอข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๒๐	**๙๑**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๙	**๘๖**	๑	**๔.๕**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๘	**๘๒**	๒	**๙.๑**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๑	**๙๕**	๑	**๔.๕**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		**๐**		**๐**		**๐**		**๐**
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๐	**๙๑**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๑	**๙๕**	๑	**๔.๕**	๐	**๐**	๐	**๐**
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๐	**๙๑**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๑๙	**๘๖**	๓	**๑๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๙	**๘๖**	๓	**๑๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๙	**๘๖**	๓	**๑๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๐	**๙๑**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๙	**๘๖**	๓	**๑๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๒๑	**๙๕**	๑	**๔.๕**	๐	**๐**	๐	**๐**

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๙	**๘๖**	๓	**๑๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๑๙	**๘๖**	๓	**๑๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๙	**๘๖**	๓	**๑๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๑๙	**๘๖**	๓	**๑๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๐	**๙๑**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ *ใน**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา คือเรื่องมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ***ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา มี ๒ เรื่อง คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา มี ๒ เรื่อง ได้แก่เรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร และเรื่องผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑

<u>ตอนที่ ๓</u> ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๑๙	**๘๖**	๑	**๔.๕**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๐	**๙๑**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๑	**๙๕**	๑	**๔.๕**	๐	**๐**	๐	**๐**
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๑๙	**๘๖**	๓	**๑๔**	๐	**๐**	๐	**๐**
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒๐	**๙๑**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๒๑	**๙๕**	๑	**๔.๕**	๐	**๐**	๐	**๐**
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๐	**๙๑**	๒	**๙.๑**	๐	**๐**	๐	**๐**
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒๑	**๙๕**	๑	**๔.๕**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ***ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ*** ประชาชนให้ ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ***ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ***ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิด***

ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลป่าก่อดำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สำหรับ นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใของผู้รับบริการที่มีต่อ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลป่าก่อดำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒	๔๐
หญิง	๑๘	๖๐
รวม	**๓๐**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๒๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๖๗
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๖.๗
รวม	**๓๐**	**๑๐๐**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๖	๒๐
ชุมชน	๒๐	๖๗
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๑๓
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	**๓๐**	**๑๐๐**
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -โครงการ กิจกรรม ด้านสาธารณสุข	๓๐	๑๐๐
รวม	**๓๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ***ผู้ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชายโดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ***ข้อมูลด้านอายุ*** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๗ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗ ***ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม*** ส่วนมากเป็นชุมชนร้อยละ ๖๗ รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ***ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน*** ประชาชนชนเข้าใช้โครงการ กิจกรรมด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้ บริการ	๒๕	**๘๓**	๕	**๑๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก	๒๕	**๘๓**	๕	**๑๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๒๖	**๘๗**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๒๗	**๙๐**	๓	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		**๐**		**๐**		**๐**		**๐**
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๘	**๙๓**	๒	**๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๖	**๘๗**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๗	**๙๐**	๓	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๒๖	**๘๗**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๖	**๘๗**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		**๐**		**๐**		**๐**		**๐**
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	**๘๓**	๕	**๑๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๕	**๘๓**	๕	**๑๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๕	**๘๓**	๕	**๑๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๒๖	**๘๗**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๖	**๘๗**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๒๖	**๘๗**	๔	**๑๓**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๒๗	**๙๐**	๓	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๘	**๙๓**	๒	**๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๗	**๙๐**	๓	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ *ใน**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่องมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ***ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมา คือเรื่อง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา มีเท่ากัน ๒ เรื่อง คือเรื่อง ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐

<u>ตอนที่ ๓</u> ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	**๙๓**	๒	**๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๗	**๙๐**	๓	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๘	**๙๓**	๒	**๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๗	**๙๐**	๓	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒๗	**๙๐**	๓	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๒๘	**๙๓**	๒	**๗**	๐	**๐**	๐	**๐**
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๗	**๙๐**	๓	**๑๐**	๐	**๐**	๐	**๐**
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒๘	**๙๓**	๒	**๗**	๐	**๐**	๐	**๐**

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ***ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ*** ประชาชนให้ ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก มีเท่ากัน ๒ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและหน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ***ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมาเท่ากันม ๒ เรื่อง คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ค่อนข้างเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ ***ด้านการมีประสิทธิภาพ***และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ***และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ*** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสม กับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๐