



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกะป้อ จังหวัดเชียงราย

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกะป้อ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกะป้อ จังหวัดเชียงราย การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกะป้อ จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพในการให้บริการระดับ ๙

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพการให้บริการ ระดับ ๙ มีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

(๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการระดับ ๙ คะแนน เฉลี่ย ๒๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๖ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพในการให้บริการ ระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๓๗.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ บุคลิก วาจา การต้อนรับของเจ้าหน้าที่

(๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น ๑๘.๕๙ ร้อยละ ๙๒.๙๓ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือมีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

(๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น ๔๒.๐๗ ร้อยละ ๙๓.๔๘ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือจัดให้มี สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ

๒. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

(๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๒) งานด้านรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

- (ก) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙
- (ข) งานด้านสาธารณสุขผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๓. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ๔ ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

- (๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๗
- (๒) งานด้านรายได้และภาษี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๖
- (๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑
- (๔) งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๑.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑
