



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำร้อน  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำร้อน

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำร้อน จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ สรุปผลการประเมินโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๕ รายละเอียดตามรายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำร้อน อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๕ แนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

( นายสาคร ส้วยสร )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำร้อน

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำรัด  
อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำรัด  
อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง ณ จุดบริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำ  
รัดและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 500 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

มกราคม 2565 – ธันวาคม 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำรัด ประจำปี  
2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำรัด ประจำปี  
2564 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	184	36.8 %
หญิง	316	63.2 %
รวม	500	100 %
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี		-
21 – 40 ปี	0	0 %
41 – 60 ปี	300	60%
มากกว่า 60 ปี	125	25%
รวม	75	15%
	500	100 %

### 3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอน	200	35 %
ปลาย/เทียบเท่า	100	20%
ปริญญาตรี		
สูงกว่าปริญญาตรี	200	40%
<b>รวม</b>	0	0%
	500	100 %

### 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร		
ผู้ประกอบการ	25	5 %
ประชาชนผู้รับบริการ	200	40%
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร	250	50%
ชุมชน	0	0%
อื่น ๆ .....		
<b>รวม</b>	25	5%
	500	100 %

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		พอใจน้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ด้านเวลา</b>										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	150	30%	300	60%	50	10%	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	125	25%	300	60%	50	10%	-	-	-	-
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	75	15%	300	60%	125	25%	-	-	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	375	75%	125	25%	-	-	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	375	75%	125	25%	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		พอใจน้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	75	15%	400	80%	25	5%	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	225	45%	275	55%	-	-	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	150	30%	350	70%	-	-	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	300	60%	200	40%	-	-	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	437	87.4%	63	12.6 %	-	-	-	-	-	-
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	50	10%	375	75%	75	15%	-	-	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	125	25%	375	75%	-	-	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	300	60%	200	40%	-	-	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	275	55%	225	45%	-	-	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการใน <b>ภาพรวม</b> อยู่ในระดับใด	425	85%	75	<b>15%</b>	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 2 พบว่าประเด็นความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรมในแต่ละระดับความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนให้ความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 87.4 %

- ระดับความพึงพอใจมาก ประชาชนให้ความพึงพอใจมาก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเหมาะสม

ในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็น 80%

- ระดับความพึงพอใจปานกลาง ประชาชนให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น 25%

- ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มีประชาชนให้ความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็น 0%

- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มีประชาชนให้ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็น 0%

## 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำร้อน ณ จุดบริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำร้อน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85

## 7. ข้อเสนอแนะ

7.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการควรให้มีความชัดเจน เด่นชัด มากขึ้น

7.2 ควรปรับปรุงป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการและป้ายขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ให้มีความชัดเจน เด่นชัด มากขึ้น