



สรุปผลการประเมิน
เทศบาลตำบลนาป่าแขวง อำเภอปทุมราชวงศา
จังหวัดอำนาจเจริญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปี 2565 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ(%)
1. เพศ		
ชาย	47	47.00
หญิง	53	53.00
2. อายุ		
18-30 ปี	22	22
31-40 ปี	24	24
41-50 ปี	16	16
51-60 ปี	22	22
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	16	16
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	50	50
มัธยมศึกษา	26	26
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	8	8
ปริญญาตรี	16	16
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	0	0.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	31	31
รับจ้างทั่วไป	9	9
เกษตรกร	40	40

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ(%)
5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)		
1 ครั้ง	57	57.00
2 - 3 ครั้ง	12	12.00
4 - 5 ครั้ง	6	6.00
มากกว่า 5 ครั้ง	25	25.00
6. งานที่ประเมิน		
งานด้าน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	38	38.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35	35.00
งานด้านจัดเก็บรายได้	14	14.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	13	13.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 24

การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40 และมาใช้บริการที่เทศบาลตำบลนาป่าแขง ประมาณ ปีละ 1 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาป่าแขง

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	92.14	9
ช่องทางการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

งาน/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอนการ		ช่องทางการ		เจ้าหน้าที่		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	ให้บริการ		ให้บริการ		ผู้ให้บริการ		ความสะดวก			
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	91.90	6.56	92.60	6.82	92.20	6.81	92.60	7.12	93.40	6.87
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	92.80	6.31	93.20	6.63	93.30	6.39	92.50	6.78	92.90	6.55
งานด้านการจัดเก็บรายได้	91.60	6.50	91.70	7.55	90.80	7.27	91.90	6.91	91.50	7.08
งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	90.70	6.33	90.70	6.61	92.50	7.33	91.60	7.19	91.60	6.97

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาป่าแห่งนี้ การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินโดยรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้เทศบาลตำบลนาป่าแห่งนี้ได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
1.การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	91.80	5.93
2.ความยุติธรรมในการให้บริการ	91.80	6.57
3.การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	92.10	6.40
4.การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	92.30	6.64
5.การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91.90	6.77
6.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	91.90	6.77
7.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	92.70	6.33

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 92.70 รองลงมาได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ค่าเฉลี่ย 92.30 และการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 92.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
1.จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	93.20	6.49
2.การติดต่อเพื่อขอให้ใช้บริการด้วยตนเอง	93.00	6.59
3.การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	92.00	6.51
4.มีหน่วยบริการนอกสถานที่	92.40	6.53
5.มีช่องทางให้บริการอื่นๆ	92.30	7.50
6.การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ	91.60	7.21
7.การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ	93.30	7.39
8.การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	92.00	6.82

ผลสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางกาให้บริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 93.30 รองลงมาได้แก่ จัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จ ณจุดเดียว

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
1.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.20	7.60
2.ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อประชาชนมาขอรับบริการ	92.20	7.05
3.ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ	92.40	7.26
4.ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	92.10	6.86
5.ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	92.00	6.67
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	93.20	6.65
7.การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.40	6.85
8.ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.00	6.89
9.การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการ	92.60	6.61
10.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.40	6.68
11.มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.70	6.64
12.ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91.50	6.57

พบว่า ผู้สอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 93.40 รองลงมาได้แก่ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 93.20 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 93.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
1.ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	91.90	6.62
2.สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	92.10	6.71
3.ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	92.20	7.05
4.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	91.80	6.87
5.ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	92.10	6.86
6.ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	92.80	7.12
7.ระบบการรักษาความปลอดภัย	92.50	7.16
8.ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยในอาคารสถานที่	92.40	6.98
9.พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	93.20	6.95
10.ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	92.50	7.30
11.สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้	93.30	6.82
12.มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	92.70	7.37
13.มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ขอมารับบริการ	91.90	7.34

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 93.30 รองลงมาได้แก่ พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ย 93.20 และความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 92.80 ตามลำดับ

แบบสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะเกิดความพึงพอใจต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ
 18-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ ค้าขาย /อาชีพอิสระ
 รับจ้างทั่วไป เกษตรกร
5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)
 1 ครั้ง
 2 - 3 ครั้ง
 4 - 5 ครั้ง
 มากกว่า 5 ครั้ง

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลนาป่าแขง

- งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานด้านการจัดเก็บรายได้
- งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
28.ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
29.สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
30.ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ										
31.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ										
32.ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
33.ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ										
34.ระบบรักษาความปลอดภัย										
35.ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
36.พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
37.ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ										
38.สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้										
39.มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน										
40.จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ/ความต้องการอื่น

ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....หมายเลขโทรศัพท์.....