



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ

ที่ ขร ๗๒๕๐๑/๑๙๖๖ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.ท่าก้อ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ ได้จ้างหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไปแล้วนั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย ได้สรุปจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ ดังนี้

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ |
| ๒. งานด้านการศึกษา | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ |
| ๓. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

พัชราภรณ์ พินธุภาศ
(นางสาวพัชราภรณ์ พินธุภาศ)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เพื่อโปรดทราบ 11/๙ มกราคม ๖๕

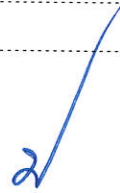
(ลงชื่อ)

(นางสาวนิศาชล ยาปะโลหิต)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ

.....เพื่อโปรดทราบ.....
.....

(ลงชื่อ)



(นางพลับปลึง ประสมสวย)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ

.....เพื่อโปรดทราบ.....
.....

(ลงชื่อ)



(นางสาวกรกวินท์ ริดจันทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ

.....ทราบ.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายรัชชนพงษ์ รัตนะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ

- สำนักงานปลัด งาน.....
- กองการศึกษา
- กองคลัง
- กองช่าง

ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ ๖ ๕๒



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ
เลขรับ... ๒45๐/๖๖
วันที่... 15 ก.ย. 2๕๖๖
เวลา.....

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๕๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือแจ้งค่าคะแนนการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด
ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ งาน ๔ ด้าน
๒. รายงานฉบับสมบูรณ์ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินงานเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๖ ดังแนบนี้ ทั้งนี้ ขอให้ท่านดำเนินการจ่ายชำระค่าจ้างสำรวจความพึงพอใจ ให้แก่ มทร.ล้านนา เชียงราย ก่อนวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๖ ผ่านช่องทางการชำระ ดังนี้

๑. จ่ายผ่านเช็ค ชื่อ มทร.ล้านนา เชียงราย
๒. จ่ายผ่านบัญชี ธ.กรุงไทย กระแสรายวัน มทร.ล้านนา เชียงราย(เงินรับฝาก)
เลขที่บัญชี ๕๒๒๖๐๑๑๔๒๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ

- อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
 - ๒๕๖๖ส่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๖
 - ๒๕๖๖ควรวางแผนให้กองคลัง เก็บ รวบรวมเอกสาร
 - ๒๕๖๖ส่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
- คณะกรรมการบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๕๗๑ ต่อ ๕๐๐๐,๕๐๐๑
โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๕๗๘

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ทิพย์ศรี)

18 ก.ย. 2566

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

15/9/๖๖

15/9/๖๖

แจ้ง กองคลัง ดำเนินการเพื่อ
เบิกจ่าย ตามระเบียบ
ร.ด.ท.

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ว. ๐๗๑



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ต.ทรายขาว
อ.พาน จ.เชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ ดังนี้

- | | |
|---|--------------------------|
| ๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๒. งานด้านการศึกษา | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๓. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิศร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงรายประจำปีงบประมาณ 2566 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	49	49.00
หญิง	51	51.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
21 – 30 ปี	6	6.00
31 – 40 ปี	33	33.00
41 – 50 ปี	37	37.00
51 – 60 ปี	21	21.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	3	3.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	31	31.00
มัธยมศึกษา	22	22.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	5	5.00
ปริญญาตรี	29	29.00
ปริญญาโท	2	2.00
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	11	11.00

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	5	5.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	5.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	10.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	27	27.00
รับจ้างทั่วไป	13	13.00
เกษตรกร/ประมง	32	32.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	8	8.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	34	34.00
2 - 3 ครั้ง	42	42.00
4 - 5 ครั้ง	18	18.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	6	6.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	21	21.00
งานด้านการศึกษา	19	19.00
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	29	29.00
งานด้านสาธารณสุข	31	31.00

จากตารางที่ 1 ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 37 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 32 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 31

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{x}	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.66	96-100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.56	96-100	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.65	96-100	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.67	96-100	10

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ
อำเภอแม่สรวย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน
ทุกข้อ คือ คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าก้อ อำเภอแม่สรวย ตามงานทั้ง 4 งาน ในภาพรวม

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม 4 งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้
งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านการศึกษา	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านสาธารณสุข	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมทั้ง 4 งาน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้าน การศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข โดยมีความ พึงพอใจต่อการบริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ทุกข้อ คือ คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	x	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
		คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	9.68	96-100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.69	96-100	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.54	96-100	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	9.70	96-100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.61	96-100	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.61	96-100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	9.69	96-100	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.72	96-100	10
รวม	9.66	96-100	10

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงรายพบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ	x̄	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
		คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.58	96-100	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.54	96-100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.71	96-100	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.47	96-100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.62	96-100	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น	9.56	96-100	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.55	96-100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.59	96-100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	9.46	96-100	10
<input type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการให้บริการ			
รวม	9.56	96-100	10

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	— x	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
		คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.62	96-100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.66	96-100	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.66	96-100	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.64	96-100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.66	96-100	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.72	96-100	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.57	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.62	96-100	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.56	96-100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.68	96-100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.71	96-100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.67	96-100	10
รวม	9.65	96-100	10

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงรายพบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงรายหมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	x	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
		คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.74	96-100	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.66	96-100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	9.65	96-100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	9.60	96-100	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.74	96-100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.67	96-100	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.58	96-100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.77	96-100	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.80	96-100	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.64	96-100	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.66	96-100	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.53	96-100	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.63	96-100	10
รวม	9.67	96-100	10

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงรายหมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก้อ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงรายหมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100