



**RDI CRRU**  
RESEARCH AND DEVELOPMENT INSTITUTE

รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
เทศบาลตำบลป่าก๋อ  
อำเภอแม่ลาว



ที่ อว ๐๖๑๑.๐๘/๑๓๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า  
เทศบาลตำบลป่าก่อดำ  
อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๓๙ |
| ๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม       | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖๗ |
| ๓. งานด้านสาธารณสุข                         | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๓๔ |
| ๔. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๕๔ |
- มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(อาจารย์ ดร.ปรมินทร์ อริเดช)  
ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
โทร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๐๐๐  
โทรสาร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๒๒๗

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปี 2565 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลเบื้องต้น          | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|--------------------------|-------|------------|
| <b>1. เพศ</b>            |       |            |
| ชาย                      | 56    | 56.00      |
| หญิง                     | 44    | 44.00      |
| <b>2. อายุ</b>           |       |            |
| 18-30 ปี                 | 15    | 15.00      |
| 31-40 ปี                 | 20    | 20.00      |
| 41-50 ปี                 | 29    | 29.00      |
| 51-60 ปี                 | 17    | 17.00      |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป     | 19    | 19.00      |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>  |       |            |
| ประถมศึกษา               | 37    | 37.00      |
| มัธยมศึกษา               | 33    | 33.00      |
| อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | 6     | 6.00       |
| ปริญญาตรี                | 10    | 10.00      |
| สูงกว่าปริญญาตรี         | 0     | 0.00       |
| ไม่ได้เรียน              | 14    | 14.00      |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ข้อมูลเบื้องต้น  | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|--|-------|------------|
| <b>4. อาชีพ</b>  |       |            |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | 2     | 2.00       |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  | 5     | 5.00       |
| ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ  | 5     | 5.00       |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ  | 13    | 13.00      |
| รับจ้างทั่วไป  | 13    | 13.00      |
| เจ้าของกิจการ  | 14    | 14.00      |
| เกษตรกร  | 24    | 24.00      |
| นักเรียน/นักศึกษา  | 9     | 9.00       |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ  | 15    | 15.00      |
| <b>5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ<br/>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)</b> |       |            |
| 1 ครั้ง  | 78    | 78.00      |
| 2 - 3 ครั้ง  | 16    | 16.00      |
| 4 - 5 ครั้ง  | 5     | 5.00       |
| มากกว่า 5 ครั้ง  | 1     | 1.00       |
| <b>6. งานที่ประเมิน</b>  |       |            |
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  | 29    | 29.00      |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 27    | 27.00      |
| งานด้านสาธารณสุข   | 23    | 23.00      |
| งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย   | 21    | 21.00      |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.00 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 29.00 ศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 24.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 1 ครั้ง ต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

| ภาพรวมความพึงพอใจ       | คะแนนเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|-------------------------|-------------|----------------------------|
| ขั้นตอนการให้บริการ     | 97.49       | 10                         |
| ช่องทางการให้บริการ     |             |                            |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |             |                            |
| สิ่งอำนวยความสะดวก      |             |                            |

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

| งาน/กิจกรรม/โครงการ                      | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ |      |                     |      |                         |      |                    |      |           |      |
|--|----------------------------|------|---------------------|------|-------------------------|------|--------------------|------|-----------|------|
|  | ขั้นตอนการให้บริการ        |      | ช่องทางการให้บริการ |      | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |      | สิ่งอำนวยความสะดวก |      | ภาพรวม    |      |
|  | $\bar{X}$                  | SD   | $\bar{X}$           | SD   | $\bar{X}$               | SD   | $\bar{X}$          | SD   | $\bar{X}$ | SD   |
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  | 97.39                      | 4.92 | 96.29               | 5.73 | 98.45                   | 3.85 | 97.08              | 4.77 | 97.39     | 4.76 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม       | 97.14                      | 5.27 | 97.55               | 4.61 | 98.02                   | 4.42 | 97.69              | 4.35 | 97.67     | 4.60 |
| งานด้านสาธารณสุข                         | 96.27                      | 5.98 | 97.88               | 4.09 | 97.72                   | 4.20 | 97.22              | 4.77 | 97.34     | 4.72 |
| งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 98.30                      | 4.10 | 98.21               | 4.13 | 97.30                   | 4.87 | 96.92              | 4.92 | 97.54     | 4.62 |

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                               | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|---|-------------------------|----------------------|
|   | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ     | 96.10                   | 6.01                 |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ                         | 96.40                   | 5.95                 |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ                | 96.90                   | 5.26                 |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ                  | 97.50                   | 5.00                 |
| 5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ | 98.30                   | 4.51                 |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน         | 97.80                   | 4.40                 |
| 7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ           | 97.80                   | 4.62                 |

#### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 98.30 รองลงมาได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 97.80 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ค่าเฉลี่ย 97.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ  | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|--|-------------------------|----------------------|
|  | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)                                       | 96.00                   | 5.69                 |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง  | 96.30                   | 5.62                 |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต   | 96.80                   | 5.30                 |
| 4. มีหน่วยบริการนอกสถานที่   | 98.10                   | 4.19                 |
| 5. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น                                | 97.60                   | 4.52                 |
| 6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น                 | 98.10                   | 4.19                 |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น | 98.00                   | 4.26                 |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   | 98.30                   | 4.03                 |

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 98.30 รองลงมาได้แก่ มีหน่วยบริการนอกสถานที่, การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 98.10 และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 98.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                    | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|--|-------------------------|----------------------|
|  | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                     | 98.20                   | 4.35                 |
| 2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ          | 98.50                   | 3.86                 |
| 3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ             | 98.00                   | 4.02                 |
| 4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ               | 97.50                   | 4.58                 |
| 5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา               | 97.00                   | 4.82                 |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                             | 97.60                   | 4.52                 |
| 7. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                     | 97.60                   | 4.95                 |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่        | 98.10                   | 4.19                 |
| 9. การค้นหาข้อมูลตามผู้ขอรับบริการร้องขอ                       | 98.30                   | 4.03                 |
| 10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                       | 98.10                   | 4.19                 |
| 11. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                   | 98.00                   | 4.26                 |
| 12. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 98.20                   | 4.11                 |

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 98.50 รองลงมาได้แก่ การค้นหาข้อมูลตามผู้ขอรับบริการร้องขอ ค่าเฉลี่ย 98.30 และความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 98.20 ตามลำดับ



ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                  | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |                      |
|---|-------------------------|----------------------|
|   | ค่าเฉลี่ย               | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| 1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ                | 96.80                   | 4.90                 |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้  | 96.80                   | 4.90                 |
| 3. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ                            | 98.10                   | 4.19                 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ | 97.20                   | 4.73                 |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่                        | 97.70                   | 4.23                 |
| 6. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ       | 97.60                   | 4.29                 |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัย                              | 97.20                   | 4.51                 |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่       | 97.50                   | 4.58                 |
| 9. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ                  | 98.10                   | 3.94                 |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ             | 96.80                   | 4.69                 |
| 11. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้     | 97.50                   | 4.35                 |
| 12. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน          | 96.10                   | 6.18                 |
| 13. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ              | 96.80                   | 5.10                 |

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 98.10 รองลงมาได้แก่ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ ค่าเฉลี่ย 98.10 และระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 97.70 ตามลำดับ