



รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

อำเภอเทิง

.....

โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย

หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดหลักในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากหากส่วนราชการปฏิบัติกันเองตามที่เห็นว่าเหมาะสม ก็จะทำให้เกิดความสับสน เหลือมล้าในการปฏิบัติงาน และอาจส่งผลกระทบต่อบริการประชาชน อันเป็นผลจากการใช้ดุลพินิจที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งจะทำให้การบริหารราชการของส่วนราชการและข้าราชการมีแนวทางปฏิบัติที่สามารถตรวจสอบวัดผลงานได้โปร่งใส ได้มาตรฐาน อันจะนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน ตามเจตนารมณ์การปฏิรูปราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร. 2545)

จากหลักการตามดังกล่าว จึงเป็นแนวทางที่สำคัญในยุคปัจจุบันที่ภาคราชการ จะต้องบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมาย และเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547 ส่วนราชการระดับกรมและจังหวัดทั้งหมดจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและเข้าร่วมในระบบการประเมินผลเพื่อรับสิ่งจูงใจ โดยคำรับรองการพัฒนา การปฏิบัติราชการและการประเมินผลจะเป็นไปตามกรอบการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ 4 มิติ และตัวชี้วัดในแต่ละมิติที่ได้กำหนดไว้ (สำนักงาน ก.พ. 2547 : 2)

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา ที่มีความเป็นรูปธรรมในการพัฒนาระบบราชการให้แก่หน่วยงานราชการนำมาปรับใช้ โดยมิติที่ 2 มีการกำหนดตัวชี้วัดและใช้เกณฑ์การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ตัวชี้วัด ทั้งนี้แนวทางการประเมิน ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 10 ระดับคะแนน (ตามเกณฑ์การประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเชียงราย เรื่องกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น สำหรับพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ) ผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในสิ่งที่ดียอยู่แล้ว และนำมากำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม สามารถให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกรอบการประเมิน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ทำให้ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ใช้ประกอบการประเมินการให้ค่าตอบแทนในการปฏิบัติราชการของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการประเมิน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ขอรับการประเมิน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชาชนที่เคยมาใช้บริการยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ที่ขอรับการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมิน

สำหรับการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชาชนที่เคยมาเข้ารับบริการยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้คณะผู้ประเมินได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่เคยมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการใช้สูตรที่ไม่ทราบจำนวนผู้ให้บริการ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 41)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาจำนวนตัวอย่าง

$$n = \frac{P (1-P) Z^2}{e^2}$$

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้ประเมินกำหนดจะสุ่ม
Z	แทน	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้ประเมินกำหนดไว้ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%
e	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{(0.5) (1-0.5) (1.96)^2}{(0.10)^2} \\
 &= \frac{(0.25) (3.8416)}{(0.01)} \\
 &= \frac{0.9604}{0.01} \\
 &= 96.04 \text{ หรือ } 100 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย ได้ตัวอย่าง จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ประกอบด้วย

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำนวน 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มประชาชน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำนวน 45 ข้อ

การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพ

ในการประเมินครั้งนี้ได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน โดยใช้แบบสอบถามสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ดำเนินการในการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาเอกสารตำราในเรื่องวิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย อันได้แก่ แบบสอบถามที่ใช้สำหรับการสำรวจความพึงพอใจ
2. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและขอบเขตเนื้อหาที่กำหนดไว้ เพื่อศึกษาเป็นประเด็นต่าง ๆ ที่จะนำไปประเมิน
3. ออกแบบและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ หาความบกพร่องและความเหมาะสมของข้อคำถาม
5. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ไปทำการปรับปรุงให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
6. นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ทำการตรวจพิจารณาข้อคำถามว่ามีความถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ เพื่อนำไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

คะแนน +1 สำหรับข้อคำถามที่มีความเหมาะสม

คะแนน 0 สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความเหมาะสม

คะแนน - 1 สำหรับข้อคำถามที่ไม่มีความเหมาะสม

จากนั้นนำค่าการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความเหมาะสม โดยใช้เกณฑ์ IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามสูตรของโรวินลลี และแฮม แบลตัน (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. 2545 : 65) เมื่อพิจารณาแล้วนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย ถ้าได้ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 คะแนนขึ้นไป สรุปได้ว่าข้อคำถามนั้นมีความเหมาะสม แต่ถ้าได้คะแนนน้อยกว่า 0.5ให้นำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงแก้ไข

จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ พบว่าข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ 0.5 ถึง 1 คณะผู้ประเมินจึงได้จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เคยมาใช้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้ประเมินและผู้ช่วยผู้ประเมินที่ผ่านการอบรมตามโครงการนักวิจัยชุมชน ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายเรียบร้อยแล้ว จำนวน 200 คน เข้าไปเก็บข้อมูลในแต่ละพื้นที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบ โดยให้ผู้ช่วยผู้ประเมิน (นักศึกษา) เข้าแจ้งการดำเนินการเก็บข้อมูลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบก่อนทุกครั้ง
2. ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มเป้าหมายในภาคสนาม
3. นำมาจัดหมวดหมู่และแบ่งตามอำเภอ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
4. นำมาลงรหัสข้อมูล เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการดำเนินงานครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Deviation)

การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ตามเกณฑ์การประเมินในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) คิดจากผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้านหารด้วยจำนวนงานทั้งหมดที่ประเมินของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
2. อายุ		
18-30 ปี	7	7.00
31-40 ปี	7	7.00
41-50 ปี	24	24.00
51-60 ปี	36	36.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	26	26.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	58	58.00
มัธยมศึกษา	19	19.00
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	1	1.00
ปริญญาตรี	5	5.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ไม่ได้เรียน	17	17.00

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	5.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	6	6.00
รับจ้างทั่วไป	23	23.00
เจ้าของกิจการ	1	1.00
เกษตรกร	53	53.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	10	10.00
5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ครั้งต่อปี)		
1 ครั้ง	33	33.00
2 - 3 ครั้ง	39	39.00
4 - 5 ครั้ง	7	7.00
มากกว่า 5 ครั้ง	21	21.00
6. เรื่องที่มาติดต่อขอใช้บริการ		
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40	40.00
ด้านรายได้หรือภาษี	30	30.00
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20	20.00
ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	10	10.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.00 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 36.00
ศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 53.00 และมาใช้
บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	92	9
ช่องทางการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		

ตาราง 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
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	91.30	5.81	90.19	6.12	91.79	5.99	91.88	6.10	91.42	6.01
ด้านรายได้หรือภาษี	91.63	6.14	90.00	6.86	91.71	6.18	91.41	6.35	91.30	6.35
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	91.70	4.59	91.94	4.62	92.25	4.95	91.92	5.51	91.98	4.99
ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	87.20	5.11	86.88	4.69	89.00	5.08	88.92	5.03	88.20	5.01

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ (100 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	92.00	6.20
2. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ	90.80	5.80
3. การให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอน	91.40	5.51
4. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับ บริการ	91.90	5.81
5. ความยุติธรรมในการให้บริการ	90.60	5.83
6. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	90.40	5.30
7. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	90.90	5.52
8. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	90.70	5.90
9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	90.90	5.70
10. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	91.10	6.18

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
(One Stop Service) มากที่สุด 92.00 รองลงมาได้แก่ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนใน
การขอรับบริการ 91.90 และการให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอน 91.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ (100 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	91.40	6.03
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์	89.90	6.43
3. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่	90.30	6.43
4. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	89.80	5.86
5. การจัดให้มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น	90.00	5.69
6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราວร้องทุกข์ เป็นต้น	89.60	6.18
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	90.30	6.11
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	89.90	5.95

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง มากที่สุด 91.40 รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น 90.30 และการจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ 90.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ (100 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91.70	6.04
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	91.70	5.87
3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน	92.30	6.01
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	92.20	5.96
5. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	92.00	5.69
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	91.30	5.25
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91.70	6.20
8. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการ	91.30	5.25
9. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	91.10	5.30
10. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	90.30	6.27
11. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.20	5.79
12. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.60	5.64
13. ความยุติธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91.50	6.26
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	91.20	5.73

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชนมากที่สุด 92.30 รองลงมาได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 92.20 และความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ 92.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ (100 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	92.70	6.01
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	92.40	5.88
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	91.70	6.97
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	91.60	6.47
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	91.60	5.64
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91.20	6.24
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย	90.90	6.21
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91.40	5.86
9. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	91.90	5.81
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	90.90	5.88
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ ความรู้แก่ประชาชน	91.10	5.84
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	89.50	7.02
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	92.00	6.03

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มากที่สุด 92.70 รองลงมาได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ 92.40 และการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ 92.00 ตามลำดับ

หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมิน

ความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา

ที่ ศธ ๐๕๓๒.๐๘/๒๕๕



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ
๒๕๕๘ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ร้อยละ ๙๒ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๙ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๘ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘



(อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ)

ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐-๕๓๗๗-๖๑๐๔

โทรสาร. ๐-๕๓๗๗-๖๒๒๗

แบบสำรวจความพึงพอใจ
ที่ใช้ในการประเมิน



แบบสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ 2558



คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. 18 - 30 ปี ☐ 2. 31 - 40 ปี ☐ 3. 41 - 50 ปี ☐ 4. 51 - 60 ปี ☐ 5. มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา ☐ 3. อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 4. ปริญญาตรี ☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6. ไม่ได้เรียน
4. อาชีพ ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ลูกจ้าง/พจน.บริษัท ☐ 3. ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ 4. รับจ้างทั่วไป ☐ 5. เจ้าของกิจการ ☐ 6. เกษตรกร ☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8. ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 จนถึงเดือนกันยายน 2558 ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ประมาณกี่ครั้ง (โดยประมาณ) ☐ 1. 1 ครั้ง ☐ 2. 2-3 ครั้ง ☐ 3. 4-5 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 5 ครั้ง
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ 1. งานด้านบริการกฎหมาย ☐ 2. งานด้านทะเบียน ☐ 3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ☐ 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ☐ 6. งานด้านการศึกษา ☐ 7. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย ☐ 8. งานได้รายได้หรือภาษี ☐ 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ 10. งานด้านสาธารณสุข ☐ 11. งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)										
2. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ										
3. การให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอน										
4. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ										
5. ความยุติธรรมในการให้บริการ										
6. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ										
7. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ										
8. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ										
9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน										
10. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
11. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง										
12. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์										
13. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่										
14. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น										
15. การจัดให้มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น										
16. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น										
17. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น										
18. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
19. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
20. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ										
21. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน										
22. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
23. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่										
24. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ										
25. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
26. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการ										
27. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ										
28. การค้นหาข้อมูลตามผู้ขอรับบริการร้องขอ										
29. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
30. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
31. ความยุติธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
32. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
33. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
34. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
35. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ										
36. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ										
37. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
38. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ										
39. ระบบการรักษาความปลอดภัย										
40. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
41. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
42. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ										
43. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ ความรู้แก่ประชาชน										
44. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน										
45. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

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

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

ว / ด / ป ที่เก็บข้อมูล

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการสาธารณะ

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ



