

รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

.....

โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ศธ ๐๕๓๒.๐๘/๑๙๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๑๒
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๑๒
๓. งานด้านการศึกษา	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๖๑
๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๗๗

มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๘ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ)

ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๑๐๔

โทรสาร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๒๒๗

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2559 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	66	66.00
หญิง	34	34.00
2. อายุ		
18-30 ปี	1	1.00
31-40 ปี	10	10.00
41-50 ปี	37	37.00
51-60 ปี	41	41.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	11	11.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	33	33.00
มัธยมศึกษา	36	36.00
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	24	24.00
ปริญญาตรี	6	6.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ไม่ได้เรียน	1	1.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	6.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	16	16.00
รับจ้างทั่วไป	22	22.00
เจ้าของกิจการ	21	21.00
เกษตรกร	10	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	14	14.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)		
1 ครั้ง	9	9.00
2 - 3 ครั้ง	51	51.00
4 - 5 ครั้ง	32	32.00
มากกว่า 5 ครั้ง	8	8.00
6. งานที่ประเมิน		
งานด้านรายได้หรือภาษี	28	28.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	25	25.00
งานด้านการศึกษา	24	24.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	23	23.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.00 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 41.00 ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	85.91	8
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
งานด้านรายได้หรือภาษี	88.72	7.35	88.84	7.16	86.49	6.91	85.77	6.97	87.12	7.06
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	87.60	6.67	86.10	6.69	86.07	6.72	85.38	6.81	86.12	6.74
งานด้านการศึกษา	86.19	6.25	85.36	6.28	85.59	7.19	85.48	7.19	85.61	6.86
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	85.03	6.51	85.11	6.51	85.07	6.45	84.15	21.32	84.77	6.31

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	86.20	6.93
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ	86.60	6.99
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	87.60	6.98
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	86.70	6.37
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	87.70	6.94
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	86.90	6.62
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	87.20	7.40

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการมากที่สุด 87.70 รองลงมาได้แก่ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ 87.60 และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ 87.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	86.50	7.16
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	85.70	6.55
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	85.90	7.12
4. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่	87.00	6.74
5. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	87.60	7.40
6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ	85.70	6.24
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	86.20	7.22
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	87.10	6.40

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น มากที่สุด 87.60 รองลงมาได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 87.10 และการจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ 87.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88.40	6.92
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	86.30	6.77
3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน	87.10	6.86
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	87.60	6.98
5. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	87.40	7.05
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	88.30	7.11
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87.50	7.30
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	82.70	5.48
9. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	82.60	5.43
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	83.10	5.26
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	83.90	6.34
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85.20	6.59

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด 88.40 รองลงมาได้แก่ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ 88.30 และความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ 87.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	84.10	6.21
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	84.50	6.57
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	84.70	6.11
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	84.70	6.43
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	85.20	6.59
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	85.50	6.87
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย	84.70	6.58
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	85.50	7.16
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	85.20	6.59
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	85.80	7.27
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	85.50	6.87
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	85.50	7.16
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	87.10	7.56

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ มากที่สุด 87.10 รองลงมาได้แก่ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ 85.80 และการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน 85.50 ตามลำดับ

ตัวอย่าง

แบบสำรวจความพึงพอใจ

ที่ใช้ในการประเมิน



แบบสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ 2559



คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป

ตอนที่ 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/พนง.บริษัท ₃ ลูกจ้าง/พนง.ของรัฐ
₄ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ₅ รับจ้างทั่วไป ₆ เจ้าของกิจการ
₇ เกษตรกร ₈ นักเรียน/นักศึกษา ₉ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
₁₀ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 จนถึงเดือนกันยายน 2559 ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ประมาณกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
₁ 1 ครั้ง ₂ 2-3 ครั้ง ₃ 4-5 ครั้ง ₄ มากกว่า 5 ครั้ง
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่
₁ งานด้านบริการกฎหมาย ₂ งานด้านทะเบียน ₃ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
₄ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ₅ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
₆ งานด้านการศึกษา ₇ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข
₈ งานด้านรายได้หรือภาษี ₉ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
₁₀ งานด้านสาธารณสุข ₁₁ งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ).....

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
23. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ										
24. การค้นหาข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ										
25. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
26. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
27. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
28. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
29. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
30. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ										
31. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ										
32. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
33. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ										
34. ระบบการรักษาความปลอดภัย										
35. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
36. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
37. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำและสะอาดที่จัดไว้บริการ										
38. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน										
39. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน										
40. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

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

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

ว / ด / ป ที่เก็บข้อมูล