รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

อำเภอแม่ฟ้าหลวง

จังหวัดเชียงราย

โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ อว ๐๖๑๑.๐๘/๑๓๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๓๐
๒. งานด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๔๒
๓. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๒
๔. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๖

มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๙ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาติ๊บ)
ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา
โทร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๐๐๐
โทรสาร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๒๒๗

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2563 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	43	43.00
หญิง	57	57.00
2. อายุ		
18-30 ปี	14	14.00
31-40 ปี	16	16.00
41-50 ปี	19	19.00
51-60 ปี	19	19.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	32	32.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	13	13.00
มัธยมศึกษา	22	22.00
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	1	1.00
ปริญญาตรี	4	4.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ไม่ได้เรียน	60	60.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	0	0.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	20	20.00
รับจ้างทั่วไป	36	36.00
เจ้าของกิจการ	5	5.00
เกษตรกร	12	12.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	19	19.00
5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)		
1 ครั้ง	50	50.00
2 - 3 ครั้ง	37	37.00
4 - 5 ครั้ง	8	8.00
มากกว่า 5 ครั้ง	5	5.00
6. งานที่ประเมิน		
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	27	27.00
งานด้านสาธารณสุข	26	26.00
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	24	24.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	23	23.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 อายุ มากกว่า 60 ปี ร้อยละ 32.00 ส่วนใหญ่ไม่ได้เรียน ร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 36.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 1 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	94.73	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
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.19	9.63	94.31	8.42	94.91	8.44	93.25	10.93	94.30	9.52
งานด้านสาธารณสุข	93.63	10.22	93.41	8.90	94.55	8.46	92.28	12.23	93.42	10.21
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.61	5.65	94.58	7.49	97.26	6.33	94.84	9.51	95.82	7.63
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	96.09	6.61	95.27	6.91	96.34	6.54	94.11	9.33	95.36	7.64

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	95.30	8.22
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ	95.70	7.56
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	94.10	11.56
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	94.80	7.72
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	95.10	8.23
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.90	7.93
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	96.40	7.18

<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มากที่สุด 96.40 รองลงมาได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน 95.90 และความยุติธรรมในการให้บริการ 95.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96.20	7.63
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	93.50	7.57
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	93.80	8.14
4. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่	93.30	8.29
5. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	93.30	8.88
6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น	94.10	8.05
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	94.90	7.72
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	95.80	7.68

<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มากที่สุด 96.20 รองลงมาได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 95.80 และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น 94.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.30	7.34
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	96.40	7.18
3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน	96.50	7.44
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	95.50	8.09
5. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	95.30	7.17
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	95.50	7.57
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.30	6.14
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	96.00	6.36
9. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	95.60	8.45
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	95.30	8.10
11. ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	94.70	9.26
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.10	8.35

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน มากที่สุด 96.50 รองลงมาได้แก่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ 96.40 และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 96.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	95.90	7.80
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	94.30	8.32
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	94.30	8.79
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	93.80	9.93
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	94.20	9.23
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.40	9.78
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย	94.30	9.35
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	95.30	8.70
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	94.10	9.86
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	94.10	9.00
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	92.70	10.24
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	83.30	18.64
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	95.80	9.45

<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มากที่สุด 95.90 รองลงมาได้แก่ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ 95.80 และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ 95.30 ตามลำดับ

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ตำบล.....อำเภอ .....

แบบสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะเกิดความพึงพอใจต่อไป

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. พนง.บริษัท ❍3. พนง.ของรัฐ
   - ❍4. ค้าขาย ❍5. รับจ้างทั่วไป ❍6. เจ้าของกิจการ
   - ❍7. เกษตรกร ❍8. นักเรียน/นักศึกษา ❍9. ไม่ได้ประกอบอาชีพ
   - ❍10. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน 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. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล
   - ❍5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ❍6. งานด้านการศึกษา
   - ❍7. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย ❍8. งานด้านรายได้หรือภาษี
   - ❍9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ❍10. งานด้านสาธารณสุข

[แบบสำรวจฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ										
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ										
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ										
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ										
5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ										
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน										
7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
8. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)										
9. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง										
10. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเตอร์เน็ต										
11. มีหน่วยบริการนอกสถานที่										
12. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น										
13. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น										
14. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น										
15. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
16. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
17. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ										
18. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ										
19. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ										
20. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา										
21. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
22. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
23. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										

[แบบสำรวจฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
24. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ										
25. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
26. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
27. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
28. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
29. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
30. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ										
31. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ										
32. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
33. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ										
34. ระบบการรักษาความปลอดภัย										
35. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
36. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
37. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ										
38. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้										
39. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน										
40. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ / ความต้องการอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

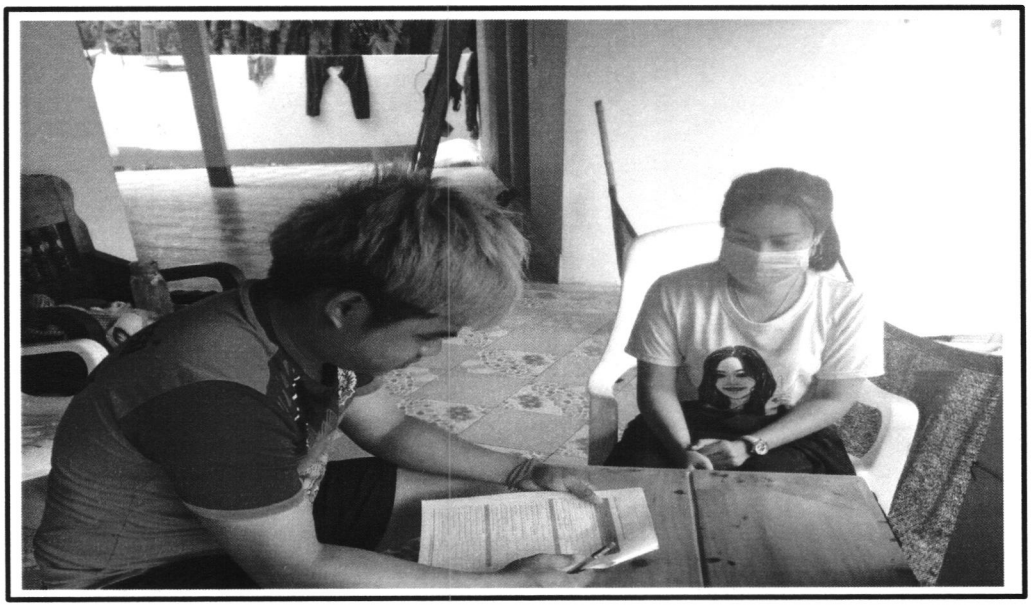
ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....**หมายเลขโทรศัพท์**.....

[แบบสำรวจฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]

ภาคผนวก ข
รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

อำเภอแม่ฟ้าหลวง



หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

อำเภอแม่ฟ้าหลวง