



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2564



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
2564

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศมนตรีตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

๑๔ กันยายน ๒๕๖๔

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : อาจารย์ชนนพร ยะใจมั่น
ผู้อำนวยการ :
แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ
สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับที่เท่ากันทุกส่วนงานคือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ ๙๑-๙๕ คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจ ๙ คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง ๔ ส่วนงาน คือ ๑) งานด้านบริการกฎหมาย ๒) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๓) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย และ ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ ๙๑-๙๕ คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจ ๙ คะแนน

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๙๑-๙๕ คิดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ ๙ คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ และการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ ตามลำดับ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๙๑-๙๕ คิดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ ๙ คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ รองลงมา คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ ตามลำดับ

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๙๑-๙๕ คิดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ ๙ คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ ตามลำดับ

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๙๑-๙๕ คิดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจ ๙ คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ รองลงมา คือ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๑-๙๕ ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ	5
แนวคิดคุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	7
แนวคิดด้านบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	16
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	35
สรุปผล	35
อภิปรายผล	38
ข้อเสนอแนะทั่วไป	40
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	41
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	44

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัด เชียงราย	6
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	19
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	21
4.3	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	21
4.4	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของ เทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	22
4.5	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ เทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	23
4.6	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ เทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	24
4.7	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัด เชียงราย	25
4.8	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านช่องทางการ ให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	27
4.9	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	29
4.10	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	32

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	4

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ เน้นการศึกษารายการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ดังนี้

- 1) ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่
- 2) ประชาชน
- 3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2563 ใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาติดต่อใช้บริการจนถึงปัจจุบัน และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นคำร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของงาน ทั้ง 4 ส่วนงาน ซึ่งแต่ละงานจะต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นคำร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย และคำร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	10	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 96-100
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	9	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 91-95
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	8	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 86-90
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	7	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 81-85
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	6	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 75-80
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	5	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 71-74
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 66-70
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 61-65
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 56-60
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 51-55

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0 หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 50

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคำจำกัดของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับประชาชนที่มีใจกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมายจำนวน 100 ชุด และได้รับคืน จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (100 คน)	อัตราร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	48	48.00
หญิง	52	52.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.00
21 – 30 ปี	14	14.00
31 – 40 ปี	17	17.00
41 – 50 ปี	35	35.00
51 – 60 ปี	24	24.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	9	9.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	46	46.00
มัธยมศึกษา	32	32.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	4	4.00
ปริญญาตรี	17	17.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	1	1.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (100 คน)	อัตราร้อยละ (%)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	7	7.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	5.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	5.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	19	19.00
รับจ้างทั่วไป	16	16.00
เกษตรกร/ประมง	43	43.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3	3.00
อื่น ๆ	0	0.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	41	41.00
2 - 3 ครั้ง	48	48.00
4 - 5 ครั้ง	9	9.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	2	2.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านบริการตามกฎหมาย	23	23.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	25.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	25	25.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	27	27.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52 โดยมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46 อาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 43 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48 และส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 27

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละ	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	91-95	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	91-95	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91-95	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละ 91-95

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละ	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	91-95	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	91-95	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91-95	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	91-95	9
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91-95	9
6. ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน	91-95	9
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	91-95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละ 91-95

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	91-95	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	91-95	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91-95	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	91-95	9
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91-95	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91-95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91-95	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากับ 9 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ภาคผนวก
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี	☐ 21 – 30 ปี	☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี	☐ 51 – 60 ปี	☐ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา	☐ มัธยมศึกษา	☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี	☐ ปริญญาโท	☐ ปริญญาเอก
☐ ไม่ได้เรียน		
4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	☐ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ	☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร/ประมง	☐ นักเรียน/นักศึกษา	☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....		
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ 1 ครั้ง	☐ 2 – 3 ครั้ง	☐ 4 - 5 ครั้ง	☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป
----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

☐ งานด้านบริการกฎหมาย	☐ งานด้านทะเบียน
☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	☐ งานด้านการศึกษา
☐ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	☐ งานด้านสาธารณสุข
☐ งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย**

ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ ว.๑๔๘



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ อาจารย์ผู้รับผิดชอบพื้นที่ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จึงขออนุญาตลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในวันที่เสาร์ ที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๔ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่วางไว้ต่อไป ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อประสานงานที่เจ้าหน้าที่ เบอร์โทรศัพท์ ๐๖๑-๓๔๖-๑๑๘๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางชไมพร รัตน์เจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

หมายเหตุ: อาจารย์ผู้รับผิดชอบพื้นที่ คือ อาจารย์ชนนพร ยะไฉมัน

งานที่เทศบาลตำบลสถาน ต้องการให้ประเมิน จำนวน ๔ งานในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดังนี้

- ✓ งานด้านบริการกฎหมาย
- ✓ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ✓ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย
- ✓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๑ ต่อ ๕๐๐๐,๕๐๐๑

โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๒

ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๒๒๑



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ เล่ม
๒. ไฟล์รายงานผลข้อมูลฯ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินงานเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งมอบรายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๔ ตามเอกสาร
ดังแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๑ ต่อ ๕๐๐๐, ๕๐๐๑

โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๙๗



ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๒๑๑

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพานจังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
เทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการจำนวน ๔ งาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- | | | |
|--|-------------------|-------|
| ๑. งานด้านบริการกฎหมาย | ความพึงพอใจร้อยละ | ๙๑-๙๕ |
| ๒. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ความพึงพอใจร้อยละ | ๙๑-๙๕ |
| ๓. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ | ๙๑-๙๕ |
| ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ความพึงพอใจร้อยละ | ๙๑-๙๕ |
- มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ๙.....

มีประกาศให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานก่อนเวลาทำการ และช่วงพักเที่ยง ทุกวันทำการตามหลักฐาน
หนังสือคำสั่งเลขที่ ๘๑๙/๒๕๖๔, ๗๖๔/๒๕๖๔, ๖๙๙/๒๕๖๔, ๒๓๕/๒๕๖๔, ๒๐๒/๒๕๖๔, ๐๗๖ /๒๕๖๔, ๙๔๘/๒๕๖๔
ได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓- ๗๒๓๔๗๑ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓๔๗๒

สรุปผลการประเมิน
เทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๑. เพศ		
ชาย	๔๘	๔๘.๐๐
หญิง	๕๒	๕๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑	๑.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๔	๒๔.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๖	๔๖.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๒	๓๒.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๑๗.๐๐
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๗	๗.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๕	๕.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๕	๕.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๙	๑๙.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๖	๑๖.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๔๓	๔๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๓	๓.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓-ปัจจุบัน)		
๑ ครั้ง	๔๑	๔๑.๐๐
๒ - ๓ ครั้ง	๔๘	๔๘.๐๐
๔ - ๕ ครั้ง	๙	๙.๐๐
มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๖. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๓	๒๓.๐๐
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๒๕	๒๕.๐๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๒๔	๒๔.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๒๗	๒๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐อยู่ระหว่างอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ระดับการศึกษา มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๔๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ จนถึงปัจจุบันผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ ๒ - ๓ ครั้ง จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการเทศบาลตำบลสถานอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม ๔ งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		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
งานด้านบริการกฎหมาย	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙
งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙
งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณ ภัย	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙
งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙	๙๑-๙๕	๙

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	๙๑-๙๕	๙
๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๑-๙๕	๙
๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	๙๑-๙๕	๙
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	๙๑-๙๕	๙
๖. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๑-๙๕	๙
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	๙๑-๙๕	๙
๘. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	๙๑-๙๕	๙

จากตารางที่ ๔ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากับ ๙ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๙

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๙ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๑-๙๕

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
๒. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	๙๑-๙๕	๙
๓. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	๙๑-๙๕	๙
๔. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	๙๑-๙๕	๙
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	๙๑-๙๕	๙
๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
๗. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๑-๙๕	๙
๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
๙. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	๙๑-๙๕	๙
๑๐. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๑-๙๕	๙

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายพบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ ๙

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๙ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๑-๙๕

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (๑๐๐คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	๙๑-๙๕	๙
๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	๙๑-๙๕	๙
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	๙๑-๙๕	๙
๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	๙๑-๙๕	๙
๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
๗. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	๙๑-๙๕	๙
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	๙๑-๙๕	๙
๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	๙๑-๙๕	๙
๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	๙๑-๙๕	๙
๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	๙๑-๙๕	๙
๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	๙๑-๙๕	๙
๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๙๑-๙๕	๙

จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษพบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากับ ๙ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๙

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๙ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสถาน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๑-๙๕

