

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กระทรวงมหาดไทย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



รายงานผลการสำรวจฉบับนี้ ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2554 เห็นควรบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงาน เอกสาร เพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดให้มุ่งเน้นการวัดเฉพาะผลการดำเนินงานที่สำคัญและจำเป็น จึงได้กำหนดกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเป็น 2 มิติ คือ มิติภายนอก และมิติภายใน สำหรับมิติภายนอก การประเมินคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินอิสระจากภายนอก

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะผู้ประเมินอิสระได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะนำผลของการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขการให้บริการ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการ 2 งาน คือ การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจ 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม พ.ศ. 2555 สรุปประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 2 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.0134 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 80.27 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการ ดังนี้

1.1 การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 77.39 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด

1.2 การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 83.15 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด

2. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 2 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 3.9376 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 78.75 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการ ดังนี้

2.1 การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 77.91 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มากที่สุด

2.2 การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 79.59 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ร้อยละ 80.27 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 4.0540 คะแนน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ	2
1.4 คุ่มรวม	3
1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	
2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	4
2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง	5
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	5
2.4 การสร้างแบบสอบถาม	5
2.5 การประมวลผล	6
2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	6
2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	8
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	
3.1 ภาพรวม	9
3.2 การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
3.3 การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16
3.4 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ	24
ภาคผนวก ก ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง	25
ภาคผนวก ข วิธีการคำนวณ	28
ภาคผนวก ค ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ของสำนักงาน ก.พ.ร.	32

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความพึงพอใจ	9
ตาราง 2	คะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความเชื่อมั่น	10
ตาราง 3	ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	11
ตาราง 4	ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	12
ตาราง 5	จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	15
ตาราง 6	จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	15
ตาราง 7	จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16
ตาราง 8	ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	17
ตาราง 9	ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	19
ตาราง 10	จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	21
ตาราง 11	จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	22
ตาราง 12	จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	23

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดเครื่องมือในการแปลง มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ไปสู่การปฏิบัติ ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะในมาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษากำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่คณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด และในมาตรา 12 ยังกำหนดให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการ กำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ นอกจากนั้นในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการ จังหวัด และ สถาบันอุดมศึกษา มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่า ในภารกิจ โดยส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาที่ให้บริการมีคุณภาพจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษ เป็นบำเหน็จความชอบ

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการ รายละเอียดของ แนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา จะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติ ราชการและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล โดยจะได้รับ สิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นไปตามระบบการประเมินผลภาครัฐแบบบูรณาการ ที่คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2554 มีมติเห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน

และลดภาระงานเอกสาร เพื่อให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักเท่านั้น กรอบการประเมินผลกำหนดไว้เป็น 2 มิติ คือ มิติภายนอก และมิติภายใน

มิติภายนอก การประเมินคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของทุกส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อความเป็นมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความเป็นกลางปราศจากอคติในการสำรวจ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้ส่วนราชการนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ ไปปรับปรุง และแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พิจารณาแล้วเห็นควรขอความร่วมมือสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อดำเนินการสำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่สำคัญของประเทศ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีสำนักงานสถิติจังหวัดปฏิบัติราชการประจำอยู่ทุกจังหวัด ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ดำเนินการสำรวจตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา

1.2 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ในการสำรวจมีดังนี้

1.2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยผลการสำรวจที่ได้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

1.2.2 เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยมุ่งเน้นความมีคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.3 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้ส่วนราชการรับรู้และนำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดการสำรวจเป็น 2 ส่วน คือ การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ คือ

1.3.1 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาความเหมาะสมของงานบริการ

ที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีงานบริการ ดังนี้

1.3.1.1 การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านตอบข้อหารือเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของบุคลากรส่วนท้องถิ่นด้านกฎหมายและขั้นตอนเกี่ยวกับการจัดตั้งเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3.1.2 การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจเฉพาะและการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจทั่วไป

1.3.2 การสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกรอบในการกำหนดประเด็นในการสำรวจ ได้แก่ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.4 คຸ່ມรวม

คຸ່ມรวมของการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ของแต่ละงานบริการ ได้แก่

1.4.1 การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ผู้บริหาร/บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4.2 การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ

1.4.2.1 บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรเกี่ยวกับภารกิจเฉพาะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1.4.2.2 บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภารกิจทั่วไป (หลักสูตรนักบริหารงานคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555) จากสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ มีระยะเวลาการดำเนินงานระหว่างเดือนเมษายน – พฤศจิกายน 2555

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นการสำรวจ 2 งานบริการ ดังนี้

1. การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจเฉพาะ และการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจทั่วไป)

2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดให้มีการเสนอผลการสำรวจในระดับกรม ดังนั้นในการคำนวณขนาดตัวอย่างได้นำคัมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของทั้ง 2 งานบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มาประกอบการพิจารณา โดยได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกิน 10% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยตรงแต่หากใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอดแบบ หรือการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้รับบริการตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนด ซึ่งเรียกว่าขนาดตัวอย่างที่สำรวจ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เพียงพอที่จะนำมาเสนอผล ดังนี้

งานบริการ	ขนาดตัวอย่าง ที่กำหนด	วิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูล	ขนาดตัวอย่าง ที่สำรวจ
1. การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	200	ไปรษณีย์	228*
2. การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจเฉพาะ และ การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจทั่วไป)	200	ไปรษณีย์	600
รวม	400		828

หมายเหตุ : * กำหนดให้ขนาดตัวอย่างที่สำรวจเท่ากับจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น

2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

กำหนดให้งานบริการเป็นสตราตัม (Stratum) ซึ่งมีจำนวน 2 สตราตัม ในแต่ละสตราตัม ดำเนินการเลือกตัวอย่างอย่างอิสระต่อกัน ดังนี้

1. การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับบริการขอคำปรึกษาแนะนำเป็นหน่วยตัวอย่าง สำหรับงานบริการนี้ไม่มีการเลือกหน่วยตัวอย่าง ทั้งนี้ให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทุกราย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 228 ราย

2. การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการกิจเฉพาะและการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจทั่วไป)

กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ารับการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการกิจเฉพาะและการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจทั่วไปเป็นหน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการเลือกผู้รับบริการตัวอย่างดังกล่าว ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ ได้จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างทั้งสิ้น 600 ราย

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการตัวอย่างนั้น ได้นำปัจจัยต่างๆ เช่น กรอบตัวอย่าง ลักษณะการให้บริการ จำนวนผู้รับบริการ และข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการมาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมของทั้ง 2 งานบริการ คือ วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ให้ผู้รับบริการตัวอย่างตามรายชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ และให้ส่งกลับคืนมายังสำนักงานสถิติแห่งชาติ

2.4 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อถามลักษณะมาตรการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการและข้อถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง โดยดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาเอกสารต่างๆ เช่น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป็นต้น

2.4.2 การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยการพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อกำหนดขอบข่าย จัดหมวดหมู่ ความสอดคล้องเหมาะสม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม

2.4.3 การสร้างข้อถามสำหรับผู้รับบริการ ได้มีการกำหนดไว้ 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ สิ่งที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อถามเปิดให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

ตอนที่ 4 การสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่เชื่อมั่นมาก 2) ไม่เชื่อมั่น 3) เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น 4) เชื่อมั่น และ 5) เชื่อมั่นมาก โดยมีการวัดในประเด็นความเชื่อมั่น 5 ประเด็น คือ ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.5 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลแล้วนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

การนำเสนอผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้แสดงในรูปร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งรายละเอียดวิธีการคำนวณอยู่ในภาคผนวก ข

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีหลักเกณฑ์ดังนี้

2.6.1 ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการ

2.6.2 ตัวแปรความเชื่อมั่น ประกอบด้วยความเชื่อมั่นใน 5 ประเด็น ได้แก่ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น	คะแนน
พอใจมาก	เชื่อมั่นมาก	5
พอใจ	เชื่อมั่น	4
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น	3
ไม่พอใจ	ไม่เชื่อมั่น	2
ไม่พอใจมาก	ไม่เชื่อมั่นมาก	1

2.6.3 การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนของความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น โดยในการคำนวณค่าร้อยละ ได้รวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนไม่ได้รวมผู้ตอบที่ไม่แสดงความคิดเห็น

2.6.4 การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลได้พิจารณาจากค่าคะแนน

2.6.5 การคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อยแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในประเด็นหลัก

2.6.6 การคำนวณคะแนนในแต่ละงานบริการ เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของงานบริการ หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละงานบริการมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

2.6.7 ในการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในภาพรวมของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของทุกงานบริการมาคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน (ในภาพรวม)} = (W_1 \times \text{คะแนนของงานบริการที่ 1}) + \dots + (W_G \times \text{คะแนนของงานบริการที่ } G)$$

g หมายถึง งานบริการ โดยที่ $g = 1, 2, \dots, G$

W_g หมายถึง น้ำหนักของงานบริการที่ g โดยที่ $W_1 + \dots + W_G = 1.0$

2.6.8 หลังจากนั้นได้นำคะแนน (ในภาพรวม) มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100% จะเป็นร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ

2.6.9 นำร้อยละของคะแนนจากการสำรวจในข้อ 2.6.8 เทียบเป็นคะแนนตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ค

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามงานบริการ ดังนี้

งานบริการที่	ชื่องานบริการ	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
1	การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	121
2	การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจเฉพาะ และ การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจทั่วไป)	287
รวม		408

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ปรากฏว่าผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 80.27 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 4.0540 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ภาพรวม

3.1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในภาพรวมคะแนนจากการสำรวจ คิดเป็น 4.0134 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 80.27 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ร้อยละของคะแนน 83.15 รองลงมา ได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ร้อยละของคะแนน 77.39 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการ	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจ			รวมทุกประเด็น	
		เจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ ของการ ให้บริการ	คะแนน จากการ สำรวจ	ร้อยละของ คะแนน จากการ สำรวจ
1. การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.7917	4.0186	3.7583	3.9091	3.8694	77.39
2. การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.1254	4.2468	4.0900	4.1672	4.1574	83.15
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 2 งานบริการ	3.9586	4.1327	3.9242	4.0382	4.0134	80.27

3.1.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในภาพรวม คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 3.9376 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 78.75 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจเฉพาะ และการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจทั่วไป) ที่ร้อยละของคะแนน 79.59 รองลงมา ได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ร้อยละของคะแนน 77.91 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความเชื่อมั่น

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น					รวมทุกประเด็น	
	การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
1.การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.8760	3.9917	3.9074	3.8457	3.8562	3.8954	77.91
2.การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.9442	4.0549	3.9805	3.9640	3.9547	3.9797	79.59
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 2 งานบริการ	3.9101	4.0233	3.9440	3.9049	3.9055	3.9376	78.75

3.2 การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด (4.0186 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ (3.9091 คะแนน) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3.7917 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวก (3.7583 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	12.07	61.16	21.82	3.80	1.15	-	3.7917	
1.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการ ให้บริการและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการ	13.22	72.73	13.22	0.83	-	-	3.9835	0.5475
1.2 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	11.57	66.11	13.18	3.31	0.83	-	3.8430	0.6953
1.3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความคล่องตัว	14.88	56.19	23.97	3.31	1.65	-	3.7934	0.7950
1.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ ในระยะเวลา	11.58	57.86	25.62	2.48	2.46	-	3.7355	0.7934
1.5 การติดตามเรื่องและแจ้งผลกลับ	9.09	52.89	28.10	9.09	0.83	-	3.6033	0.8112
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ	23.55	59.09	13.84	2.69	0.83	-	4.0186	
2.1 การใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย	22.31	62.81	11.57	2.48	0.83	-	4.0331	0.7180
2.2 ความเอาใจใส่ และความเต็มใจ ในการให้บริการ	22.31	58.68	15.70	2.48	0.83	-	3.9917	0.7472
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น	20.66	59.50	15.70	3.31	0.83	-	3.9587	0.7572
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	28.92	55.37	12.40	2.48	0.83	-	4.0909	0.7638
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	16.73	50.42	26.45	4.75	1.65	-	3.7583	
3.1 ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	13.22	56.20	23.97	4.13	2.48	-	3.7355	0.8344
3.2 ช่องทางการให้เข้าถึงได้สะดวก เช่น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์ เป็นต้น	16.53	48.76	28.10	4.96	1.65	-	3.7355	0.8541
3.3 ความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูล ตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย อีเมล เป็นต้น	21.46	44.64	26.46	4.96	2.48	-	3.7769	0.9264
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการรับฟัง ข้อคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น	15.70	52.07	27.27	4.96	-	-	3.7851	0.7660

ตาราง 3 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการ ให้บริการ	14.60	65.84	16.25	2.48	0.83	-	3.9091	
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	13.22	67.77	15.70	2.48	0.83	-	3.9008	0.6758
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	13.22	67.77	14.87	3.31	0.83	-	3.8926	0.6928
4.3 คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	17.36	61.98	18.18	1.65	0.83	-	3.9339	0.7040
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	16.74	59.13	19.59	3.43	1.11	-	3.8694	

3.2.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 5 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มากที่สุด (3.9917 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3.9074 คะแนน) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (3.8760 คะแนน) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (3.8562 คะแนน) และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (3.8457 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก			
1. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุข ของประชาชน	15.04	62.64	18.02	3.47	0.83	-	3.8760	
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชน	13.22	69.42	13.22	3.31	0.83	-	3.9091	0.6831
1.2 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจ อย่างซื่อสัตย์ สุจริต	15.70	62.81	16.53	3.31	1.65	-	3.8760	0.7700
1.3 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	14.88	61.98	18.18	4.13	0.83	-	3.8595	0.7450

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก			
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก	17.35	60.33	19.01	2.48	0.83	-	3.9091	0.7303
1.5 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการ แก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เหมาะสมของเจ้าหน้าที่	14.05	58.68	23.14	4.13	-	-	3.8264	0.7150
2. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ	17.98	65.70	14.26	1.65	0.41	-	3.9917	
2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	13.22	75.21	9.92	1.65	-	-	4.0000	0.5477
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ	18.18	70.25	9.92	1.65	-	-	4.0496	0.5895
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจ ในการให้บริการ	21.49	57.85	17.36	2.47	0.83	-	3.9669	0.7520
2.4 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและ คำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	19.01	59.50	19.83	0.83	0.83	-	3.9504	0.7054
3. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	14.05	64.96	19.01	1.65	0.33	-	3.9074	
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้ประชาชนทราบ	14.05	66.94	17.36	1.65	-	-	3.9339	0.6156
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรม	12.40	64.46	19.83	2.48	0.83	-	3.8512	0.6911
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีฯ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน	15.70	68.59	14.88	0.83	-	-	3.9917	0.5844
3.4 หน่วยงานมีการแจ้งให้ ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ใน การรับบริการจากหน่วยงาน	13.22	61.98	22.32	1.65	0.83	-	3.8512	0.6911
3.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	14.88	62.81	20.66	1.65	-	-	3.9091	0.6455

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก			
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน	12.95	61.43	22.87	2.75	-	-	3.8457	
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการ ที่เหมาะสม	15.70	60.33	22.32	1.65	-	-	3.9008	0.6634
4.2 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ การบริการให้ผู้รับบริการทราบ	12.40	61.98	23.14	2.48	-	-	3.8430	0.6584
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการ ให้บริการที่เหมาะสม	10.75	61.98	23.14	4.13	-	-	3.7934	0.6821
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความ ต้องการของประชาชน	12.40	63.31	21.82	2.47	-	-	3.8562	
5.1 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการ การให้บริการ	13.22	62.81	19.01	4.96	-	-	3.8430	0.7072
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจาก ประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	11.57	62.81	22.31	3.31	-	-	3.8264	0.6668
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	13.22	64.46	19.84	2.48	-	-	3.8843	0.6479
5.4 ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	11.57	66.11	21.49	0.83	-	-	3.8843	0.5943
5.5 ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	12.40	60.33	26.44	0.83	-	-	3.8430	0.6326
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	14.48	63.61	19.20	2.40	0.31	-	3.8954	

3.2.3 สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 43 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความรวดเร็วในการตอบคำถาม/ให้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ความช่วยเหลือ/บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ และขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานการให้คำปรึกษาแนะนำ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

	สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน
1	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความรวดเร็วในการตอบคำถาม/ให้คำปรึกษา	21
2	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ความช่วยเหลือ/บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์	17
3	ขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	11
4	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารที่หลากหลาย รับรู้ข่าวสารได้ง่าย	8
5	มีเว็บไซต์/เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการข้อมูลและทันต่อเหตุการณ์	6

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 สิ่งที่ได้รับบริการไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 44 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก ในเรื่องการติดต่อประสานงานไม่สะดวก ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก รายละเอียดข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการทางเว็บไซต์ยังไม่เพียงพอ/ขาดการประชาสัมพันธ์และสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ/ข้อมูลที่ปรับปรุงให้ทราบ และเจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถาม/ชี้แจง/ให้คำแนะนำ คลุมเครือ ไม่ชัดเจน ดังรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานการให้คำปรึกษาแนะนำ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

	สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน
1	การติดต่อประสานงานไม่สะดวก ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	29
2	รายละเอียดข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการทางเว็บไซต์ ยังไม่เพียงพอ/ขาดการประชาสัมพันธ์ สื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ/ข้อมูลที่ปรับปรุงให้ทราบ	7
3	เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถาม/ชี้แจง/ให้คำแนะนำ คลุมเครือ ไม่ชัดเจน	6
4	ขั้นตอนการให้บริการล่าช้า ไม่สะดวก	6
5	ไม่มีการติดตามผลและแจ้งกลับ	4
6	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	3
7	ภารกิจงานที่ อปท. รับผิดชอบยังไม่ชัดเจน เช่น แนวทางการจัดเก็บภาษีไม่เป็นรูปธรรม เป็นต้น	3
8	เว็บไซต์ และระบบสารสนเทศที่ให้บริการ มีปัญหาบ่อยครั้ง	2
9	การให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน	2
10	การไม่เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส	1
11	มีการเลือกปฏิบัติ	1

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.5 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 40 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก ในเรื่องปรับปรุง/เพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น จัดให้มี call center เป็นต้น สร้างสำนักบุคลากร ให้มีจิตบริการ และเอาใจใส่งานให้มากขึ้น และปรับปรุงการให้บริการ/ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น รายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

	ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1	ปรับปรุง/เพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น จัดให้มี call center เป็นต้น	16
2	สร้างสำนักบุคลากร ให้มีจิตบริการ และเอาใจใส่งานให้มากขึ้น	6
3	ปรับปรุงการให้บริการ/ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น	6
4	เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	5
5	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	5
6	อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3
7	รวบรวมข้อถาม ปัญหา แนวทางแก้ไข (FAQ) และประชาสัมพันธ์ แจ้งเวียนข้อมูลข่าวสารที่แก้ไขให้ทราบด้วย เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ	3
8	ปรับปรุงระบบสารสนเทศ/ระบบข้อมูลในการให้บริการ	3
9	มีการติดตามผลและแจ้งกลับ	1

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด (4.2468 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ (4.1672 คะแนน) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.1254 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.0900 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	21.05	71.22	6.97	0.76	-	-	4.1254	
1.1 การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับ รายละเอียดของหลักสูตรและขั้นตอน การสมัครเข้ารับการอบรมหรือ กิจกรรมต่างๆ เข้าใจง่ายและทั่วถึง	22.65	71.78	5.23	0.34	-	-	4.1672	0.5154
1.2 คำอธิบายและข้อเสนอแนะขั้นตอนในการ เข้ารับการอบรมหรือกิจกรรมต่างๆ มีความชัดเจน	20.21	72.13	6.62	1.04	-	-	4.1150	0.5458
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	19.16	72.13	8.01	0.70	-	-	4.0976	0.5396
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด	21.60	71.43	6.27	0.70	-	-	4.1394	0.5368
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	21.60	68.64	8.71	1.05	-	-	4.1080	0.5783
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	34.49	56.97	7.32	1.16	0.06	-	4.2468	
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	40.42	54.70	4.18	0.70	-	-	4.3484	0.5947
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	32.06	60.63	6.27	0.70	0.34	-	4.2334	0.6240
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำขั้นตอนการอบรมหรือ กิจกรรมได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	35.54	56.10	7.32	1.04	-	-	4.2613	0.6352
2.4 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	24.04	60.28	14.29	1.39	-	-	4.0697	0.6601
2.5 ความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ของวิทยากร	40.42	52.26	6.62	0.70	-	-	4.3240	0.6282
2.6 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	34.49	57.84	5.23	2.44	-	-	4.2439	0.6609

ตาราง 8 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	24.10	62.02	12.72	1.10	0.06	-	4.0900	
3.1 สถานที่ที่ใช้อบรม มีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	25.79	57.49	15.33	1.39	-	-	4.0767	0.6802
3.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมหรือ กิจกรรม	23.69	64.46	11.50	0.35	-	-	4.1150	0.5949
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุ ที่ใช้ในการอบรมหรือกิจกรรม เช่น เอกสารต่างๆ เครื่องเขียน เป็นต้น	24.04	63.76	11.15	1.05	-	-	4.1080	0.6192
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	19.86	63.76	14.98	1.05	0.35	-	4.0174	0.6502
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม เป็นต้น	24.39	59.23	15.33	1.05	-	-	4.0697	0.6601
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม	26.84	63.41	8.01	1.74	-	-	4.1533	0.6293
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของ การให้บริการ	26.72	64.69	7.20	1.39	-	-	4.1672	
4.1 เนื้อหาความรู้ที่ได้รับจากการอบรม หรือกิจกรรมตรงตามความต้องการ สามารถนำไปปฏิบัติได้	31.01	60.98	6.62	1.39	-	-	4.2160	0.6219
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้องของ การให้บริการ	23.35	66.55	8.36	1.74	-	-	4.1150	0.6122
4.3 ผลการอบรมที่ท่านได้รับในครั้งนี้ โดยรวม	25.78	66.55	6.62	1.05	-	-	4.1707	0.5813
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	23.99	64.99	9.90	1.09	0.03	-	4.1574	

3.3.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของงานพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 5 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มากที่สุด (4.0549 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3.9805 คะแนน) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (3.9640 คะแนน) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (3.9547 คะแนน) และการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (3.9442 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก			
1. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุข ของประชาชน	15.54	66.55	15.40	1.81	0.70	-	3.9442	
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชน	15.68	70.73	12.19	1.05	0.35	-	4.0035	0.5943
1.2 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่าง ซื่อสัตย์ สุจริต	16.03	63.07	17.42	2.09	1.39	-	3.9024	0.7321
1.3 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	16.72	65.16	14.29	2.78	1.05	-	3.9373	0.7166
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก	13.94	68.64	16.02	1.05	0.35	-	3.9477	0.6094
1.5 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไข ปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ของเจ้าหน้าที่	15.33	65.16	17.07	2.09	0.35	-	3.9303	0.6601
2. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ	19.61	68.29	10.28	1.65	0.17	-	4.0549	
2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	16.03	73.52	8.36	2.09	-	-	4.0348	0.5722
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ	18.47	71.43	9.06	0.69	0.35	-	4.0697	0.5751
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจ ในการให้บริการ	22.30	64.81	11.15	1.74	-	-	4.0767	0.6322
2.4 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและ คำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	21.61	63.41	12.54	2.09	0.35	-	4.0383	0.6757

ตาราง 9 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก			
3. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	17.71	65.57	14.49	1.53	0.70	-	3.9805	
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้ประชาชนทราบ	19.16	65.85	12.89	1.05	1.05	-	4.0105	0.6767
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	21.95	60.28	15.33	1.74	0.70	-	4.0105	0.7120
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	15.33	70.73	12.20	1.74	-	-	3.9965	0.5883
3.4 หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึง สิทธิต่างๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	15.68	67.94	14.28	1.05	1.05	-	3.9617	0.6600
3.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้ง่ายและสะดวก	16.38	63.07	17.77	2.08	0.70	-	3.9233	0.6954
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	14.87	68.87	14.4	1.51	0.35	-	3.9640	
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการ ที่เหมาะสม	14.98	69.34	13.94	1.39	0.35	-	3.9721	0.6139
4.2 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การบริการให้ผู้รับบริการทราบ	14.63	67.94	16.38	2.70	0.35	-	3.9582	0.6074
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการ ที่เหมาะสม	14.98	69.34	12.89	2.44	0.35	-	3.9617	0.6384
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน	15.54	66.62	15.68	2.09	0.07	-	3.9547	
5.1 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับ การให้บริการ	14.98	68.30	14.98	1.39	0.35	-	3.9617	0.6218
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจาก ประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	14.98	64.46	18.47	2.09	-	-	3.9233	0.6432
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ สื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน	16.04	65.85	16.72	1.39	-	-	3.9652	0.6192
5.4 ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	14.98	67.25	15.33	2.44	-	-	3.9477	0.6319
5.5 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	16.72	67.25	12.89	3.14	-	-	3.9756	0.6500
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	16.65	67.18	14.05	1.72	0.40	-	3.9797	

3.3.3 สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 79 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้การต้อนรับ/คำแนะนำดี มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ แต่งกายสุภาพและสถานที่สะอาด ความพร้อมด้านสถานที่อบรม สิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี สื่อที่ใช้ประกอบการอบรม และวิทยากร มีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดความรู้ได้ดี/ตอบคำถามได้ชัดเจน ดังรายละเอียดในตาราง 10

ตาราง 10 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

	สิ่งที่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน
1	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้การต้อนรับ/คำแนะนำดี มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ แต่งกายสุภาพ	38
2	ความพร้อมด้านสถานที่อบรม สิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสื่อที่ใช้ประกอบการอบรม	26
3	วิทยากรมีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดความรู้ได้ดี/ตอบคำถามได้ชัดเจน	19
4	หลักสูตร/เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์ ตรงกับงานที่ทำ และนำไปปฏิบัติงานได้จริง	19
5	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นระบบ	13
6	มีการประชาสัมพันธ์ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม แจกข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	5
7	มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	4

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3.4 สิ่งที่ได้รับบริการไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 67 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก ในเรื่องวิทยากรอธิบาย/ตอบคำถามไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกาย พุดจา วางตัวไม่เหมาะสม และการให้บริการด้านที่พักและโรงแรมไม่สะดวก รวดเร็ว ดังรายละเอียดในตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานการพัฒนาบุคลากร
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

	สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน
1	วิทยากรอธิบาย/ตอบคำถามไม่ชัดเจน	10
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกาย พุดจา วางตัวไม่เหมาะสม	10
3	การให้บริการด้านที่พักและโรงแรมไม่สะดวก รวดเร็ว	10
4	วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการต่างๆ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่รับประทานอาหาร เป็นต้น	9
5	สถานที่อบรมคับแคบ ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม	9
6	ระยะเวลาการอบรมไม่สอดคล้องกับเนื้อหา	8
7	การเดินทาง/การคมนาคมไปยังสถานที่อบรมไม่สะดวก	7
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ	5
9	การเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น/กิจกรรมระหว่างอบรม มีน้อย	5
10	อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม และจุดบริการอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	4
11	ผู้เข้าอบรมมากเกินไป	4
12	ผู้บริหารองค์กรไม่เห็นความสำคัญ	4
13	ขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการซ้ำ	3
14	ผู้เข้ารับการอบรมแต่งกายไม่สุภาพ และมีมารยาทไม่เหมาะสมระหว่างการเข้ารับการอบรม	2
15	การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	2
16	มีการเลือกปฏิบัติ	1

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3.5 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 41 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก ในเรื่องควรจัดระยะเวลาการอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา/หลักสูตร เพิ่มจุดบริการต่างๆ ให้เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ควรจัดเนื้อหาการอบรมให้สอดคล้องกับหลักสูตรตรงตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม/เพิ่มกิจกรรม การดูงาน และอบรมเชิงปฏิบัติการมากขึ้น ดังรายละเอียดในตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

	ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1	ควรจัดระยะเวลาการอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา/หลักสูตร	9
2	เพิ่มจุดบริการต่างๆ ให้เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	8
3	ควรจัดเนื้อหาการอบรมให้สอดคล้องกับหลักสูตรตรงตามวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม/เพิ่มกิจกรรม การดูงาน และอบรมเชิงปฏิบัติการมากขึ้น	7
4	ควรจัดสถานที่อบรมเวียนไปยังภูมิภาคต่างๆ/แบ่งการอบรมเป็นภาคๆ เพื่อกระจายผู้เข้ารับการอบรม	5
5	ควรจำกัดจำนวนผู้เข้ารับการอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหา/แบ่งการอบรมเป็นรุ่นๆ	5
6	อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องบุคลิกภาพ การสื่อสาร และการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีจิตบริการ	5
7	เพิ่มจำนวนหน้าที่ให้เพียงพอกับการให้บริการ เช่น ผู้ช่วยวิทยากร เจ้าหน้าที่จุดลงทะเบียน เป็นต้น	5
8	ปรับปรุงรสชาติอาหารว่าง อาหารกลางวัน/คำนึงถึงเรื่องอาหารสำหรับชาวมุสลิม	5
9	ควรจัดสถานที่อบรมที่มีการเดินทางง่าย การคมนาคมสะดวก	4
10	ควรจัดหา/มีผู้ประสานงานเกี่ยวกับห้องพัก หรือโรงแรมให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม	4
11	มีแผนการอบรมที่ชัดเจน และแจ้งกำหนดการฝึกอบรมให้ทราบเร็วขึ้น	4
12	จัดให้มีการติดตาม ประเมินผลการอบรมอย่างจริงจัง	3
13	จัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง	3
14	มีเอกสารประกอบการฝึกอบรม และเอกสารที่เป็นประโยชน์แก่การอบรม เช่น กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	3
15	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น	2
16	ควรจัดวิทยากรที่มีทักษะ และประสบการณ์การสอน/การนำเสนอ	2
17	อื่น ๆ เช่น ปรับปรุงกฎระเบียบ เป็นต้น	2

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ

จากการสำรวจครั้งนี้ ผู้รับบริการตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานบริการต่างๆ ดังนี้

3.4.1 การให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้รับบริการตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก คือ ปรับปรุง/เพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น call center เป็นต้น สร้างสำนักบุคลากร ให้มีจิตบริการ และเอาใจใส่งานให้มากขึ้น และปรับปรุงการให้บริการ/ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

3.4.2 การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้รับบริการตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก คือ ควรจัดระยะเวลาการอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา/หลักสูตร เพิ่มจุดบริการต่างๆ ให้เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และควรจัดเนื้อหาการอบรมให้สอดคล้องกับหลักสูตรตรงตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม/เพิ่มกิจกรรม การดูงาน และอบรมเชิงปฏิบัติการมากขึ้น

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง

ตาราง ก ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง จำแนกตามงานบริการ

ข้อมูลทั่วไป	การให้คำปรึกษาแนะนำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		การพัฒนาบุคลากรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	121	100.00	287	100.00
ชาย	49	40.50	83	28.92
หญิง	72	59.50	204	71.08
2. อายุ	121	100.00	287	100.00
20 - 29 ปี	9	7.44	26	9.06
30 - 39 ปี	60	49.59	161	56.10
40 - 49 ปี	39	32.23	81	28.22
50 - 59 ปี	12	9.92	18	6.27
60 ปีขึ้นไป	1	0.82	1	0.35
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	121	100.00	287	100.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.83	1	0.35
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	2	0.70
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	6	4.96	11	3.83
ปริญญาตรี	57	47.11	180	62.72
ปริญญาโทและสูงกว่า	57	47.11	93	32.40
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	121	100.00	287	100.00
ข้าราชการการเมือง	3	2.48	5	1.74
ข้าราชการประจำ	97	80.17	239	83.28
ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้าง	16	13.22	37	12.89
อื่นๆ	5	4.13	6	2.09

ตาราง ก ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง จำแนกตามงานบริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	การให้คำปรึกษาแนะนำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		การพัฒนาบุคลากรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. หลักสูตรที่เข้ารับการอบรม ^{1/}				
• การสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยแนวทางการบริหารงานบุคคลทางการศึกษาท้องถิ่นสำหรับข้าราชการพนักงานครูและบุคลากรทางการศึกษาท้องถิ่น พ.ศ.2555	-	-	138	48.08
• การฝึกอบรมโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTax 3000 และ LTAX GIS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-	-	26	9.06
• การเสริมสร้างเครือข่ายงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-	-	39	13.59
• การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศการเลือกตั้ง	-	-	113	39.37
• หลักสูตรนันทนาการงานคลัง	-	-	43	14.98

^{1/} ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ
(ข้อมูลเฉพาะงานบริการการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

ภาคผนวก ข
วิธีการคำนวณ

ภาคผนวก ข

วิธีการคำนวณ

1. การสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการในครั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการคำนวณคะแนน ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ในแต่ละประเด็นย่อย สำหรับในประเด็นหลัก/ตอน/งานบริการนั้น จะเป็นการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของคะแนน และค่าเฉลี่ยของค่าร้อยละ ที่คำนวณได้จากประเด็นย่อย/ประเด็นหลัก/ตอน ตามลำดับ ดังนี้

กำหนดให้ $g = 1, 2, \dots, G$ (งานบริการ)

$h = 1, 2$ (ตอน) โดยที่ $h = \begin{cases} 1 : \text{ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ} \\ 2 : \text{ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ} \end{cases}$

$i = 1, 2, \dots, I$ (ประเด็นหลัก)

$j = 1, 2, \dots, J$ (ประเด็นย่อย)

$k = 0, 1, \dots, 5$ (ระดับความคิดเห็น) โดยที่ $k = \begin{cases} 0 : \text{ไม่แสดงความคิดเห็น} \\ 1 : \text{ไม่พอใจมาก/ไม่เชื่อมั่นมาก} \\ 2 : \text{ไม่พอใจ/ไม่เชื่อมั่น} \\ 3 : \text{พื่อน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ/} \\ \quad \text{เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น} \\ 4 : \text{พอใจ/เชื่อมั่น} \\ 5 : \text{พอใจมาก/เชื่อมั่นมาก} \end{cases}$

$q = 1, 2, \dots, n_{ghij}$ (ผู้รับบริการตัวอย่าง)

1.1 การคำนวณค่าร้อยละ

- 1) สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น k ในประเด็นย่อย j ประเด็นหลัก i ตอน h ของงานบริการ g

$$P_{ghijk} = \frac{\sum_{q=1}^{n_{ghij}} y_{ghijkq}}{n_{ghij}} \times 100 \quad \dots\dots\dots (1)$$

โดยที่ y_{ghijkq} คือ ค่าของลักษณะที่สนใจศึกษาของผู้รับบริการตัวอย่าง q ที่ระดับความคิดเห็น k ในประเด็นย่อย j ประเด็นหลัก i ตอน h ของงานบริการ g ซึ่ง

$$y_{ghijkq} = \begin{cases} 1 & \text{ถ้าผู้รับบริการตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น } k \\ 0 & \text{อื่น ๆ} \end{cases}$$

n_{ghij} คือ จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นย่อย j ประเด็นหลัก i ตอน h ของงานบริการ g (รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

- 2) สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น k ในประเด็นหลัก i ตอน h ของงานบริการ g

$$\bar{P}_{ghik} = \frac{\sum_{j=1}^J P_{ghijk}}{J} \dots\dots\dots (2)$$

- 3) สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น k ในตอน h ของงานบริการ g

$$\bar{\bar{P}}_{ghk} = \frac{\sum_{i=1}^I \bar{P}_{ghik}}{I} \dots\dots\dots (3)$$

1.2 การคำนวณคะแนน

- 1) สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นฯ ที่มีการแสดงความคิดเห็น ในประเด็นย่อย j ประเด็นหลัก i ตอน h ของงานบริการ g

$$M_{ghij} = \frac{\sum_{q=1}^{n_{ghij}^*} x_{ghijq}}{n_{ghij}^*} \dots\dots\dots (4)$$

โดยที่ x_{ghijq} คือ ค่าคะแนนของการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการตัวอย่าง q ในประเด็นย่อย j ประเด็นหลัก i ตอน h ของงานบริการ g (ไม่รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

n_{ghij}^* คือ จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นย่อย j ประเด็นหลัก i ตอน h ของงานบริการ g (ไม่รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

- 2) สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นฯ ในประเด็นหลัก i ตอน h ของงานบริการ g

$$\bar{M}_{ghi} = \frac{\sum_{j=1}^J M_{ghij}}{J} \dots\dots\dots (5)$$

- 3) สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นฯ ในตอน h ของงานบริการ g

$$\bar{\bar{M}}_{gh} = \frac{\sum_{i=1}^I \bar{M}_{ghi}}{I} \dots\dots\dots (6)$$

1.3 การคำนวณร้อยละของคะแนน

- 1) สูตรการคำนวณร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นฯ ในตอน h ของงานบริการ g

$$P_{gh} = \frac{\overline{\overline{M}}_{gh}}{5} \times 100 \quad \dots\dots\dots (7)$$

1.4 การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

- 1) สูตรการคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นฯ ในประเด็นย่อย j ประเด็นหลัก i ตอน h ของงานบริการ g

$$SD_{ghij} = \sqrt{\frac{\sum_{q=1}^{n_{ghij}^*} (x_{ghijq} - M_{ghij})^2}{n_{ghij}^* - 1}} \quad \dots\dots\dots (8)$$

2. การคำนวณคะแนนในภาพรวมของหน่วยงาน ในตอน h ที่ประเมินได้จากการสำรวจ G งานบริการ

$$\overline{\overline{M}}_h = \sum_{g=1}^G W_g \overline{\overline{M}}_{gh} \quad \dots\dots\dots (9)$$

โดยที่ W_g คือ น้ำหนักของงานบริการที่ g โดยที่ $W_1 + \dots + W_G = 1.0$

3. การคำนวณร้อยละของคะแนนในภาพรวมของหน่วยงาน ในตอน h ที่ประเมินได้จากการสำรวจ G งานบริการ

$$P_h = \frac{\overline{\overline{M}}_h}{5} \times 100 \quad \dots\dots\dots (10)$$

ภาคผนวก ค

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
กับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
≥ 85.00	5.0000								
84.99	4.9980	84.49	4.8980	83.99	4.7980	83.49	4.6980	82.99	4.5980
84.98	4.9960	84.48	4.8960	83.98	4.7960	83.48	4.6960	82.98	4.5960
84.97	4.9940	84.47	4.8940	83.97	4.7940	83.47	4.6940	82.97	4.5940
84.96	4.9920	84.46	4.8920	83.96	4.7920	83.46	4.6920	82.96	4.5920
84.95	4.9900	84.45	4.8900	83.95	4.7900	83.45	4.6900	82.95	4.5900
84.94	4.9880	84.44	4.8880	83.94	4.7880	83.44	4.6880	82.94	4.5880
84.93	4.9860	84.43	4.8860	83.93	4.7860	83.43	4.6860	82.93	4.5860
84.92	4.9840	84.42	4.8840	83.92	4.7840	83.42	4.6840	82.92	4.5840
84.91	4.9820	84.41	4.8820	83.91	4.7820	83.41	4.6820	82.91	4.5820
84.90	4.9800	84.40	4.8800	83.90	4.7800	83.40	4.6800	82.90	4.5800
84.89	4.9780	84.39	4.8780	83.89	4.7780	83.39	4.6780	82.89	4.5780
84.88	4.9760	84.38	4.8760	83.88	4.7760	83.38	4.6760	82.88	4.5760
84.87	4.9740	84.37	4.8740	83.87	4.7740	83.37	4.6740	82.87	4.5740
84.86	4.9720	84.36	4.8720	83.86	4.7720	83.36	4.6720	82.86	4.5720
84.85	4.9700	84.35	4.8700	83.85	4.7700	83.35	4.6700	82.85	4.5700
84.84	4.9680	84.34	4.8680	83.84	4.7680	83.34	4.6680	82.84	4.5680
84.83	4.9660	84.33	4.8660	83.83	4.7660	83.33	4.6660	82.83	4.5660
84.82	4.9640	84.32	4.8640	83.82	4.7640	83.32	4.6640	82.82	4.5640
84.81	4.9620	84.31	4.8620	83.81	4.7620	83.31	4.6620	82.81	4.5620
84.80	4.9600	84.30	4.8600	83.80	4.7600	83.30	4.6600	82.80	4.5600
84.79	4.9580	84.29	4.8580	83.79	4.7580	83.29	4.6580	82.79	4.5580
84.78	4.9560	84.28	4.8560	83.78	4.7560	83.28	4.6560	82.78	4.5560
84.77	4.9540	84.27	4.8540	83.77	4.7540	83.27	4.6540	82.77	4.5540
84.76	4.9520	84.26	4.8520	83.76	4.7520	83.26	4.6520	82.76	4.5520
84.75	4.9500	84.25	4.8500	83.75	4.7500	83.25	4.6500	82.75	4.5500
84.74	4.9480	84.24	4.8480	83.74	4.7480	83.24	4.6480	82.74	4.5480
84.73	4.9460	84.23	4.8460	83.73	4.7460	83.23	4.6460	82.73	4.5460
84.72	4.9440	84.22	4.8440	83.72	4.7440	83.22	4.6440	82.72	4.5440
84.71	4.9420	84.21	4.8420	83.71	4.7420	83.21	4.6420	82.71	4.5420
84.70	4.9400	84.20	4.8400	83.70	4.7400	83.20	4.6400	82.70	4.5400
84.69	4.9380	84.19	4.8380	83.69	4.7380	83.19	4.6380	82.69	4.5380
84.68	4.9360	84.18	4.8360	83.68	4.7360	83.18	4.6360	82.68	4.5360
84.67	4.9340	84.17	4.8340	83.67	4.7340	83.17	4.6340	82.67	4.5340
84.66	4.9320	84.16	4.8320	83.66	4.7320	83.16	4.6320	82.66	4.5320
84.65	4.9300	84.15	4.8300	83.65	4.7300	83.15	4.6300	82.65	4.5300
84.64	4.9280	84.14	4.8280	83.64	4.7280	83.14	4.6280	82.64	4.5280
84.63	4.9260	84.13	4.8260	83.63	4.7260	83.13	4.6260	82.63	4.5260
84.62	4.9240	84.12	4.8240	83.62	4.7240	83.12	4.6240	82.62	4.5240
84.61	4.9220	84.11	4.8220	83.61	4.7220	83.11	4.6220	82.61	4.5220
84.60	4.9200	84.10	4.8200	83.60	4.7200	83.10	4.6200	82.60	4.5200
84.59	4.9180	84.09	4.8180	83.59	4.7180	83.09	4.6180	82.59	4.5180
84.58	4.9160	84.08	4.8160	83.58	4.7160	83.08	4.6160	82.58	4.5160
84.57	4.9140	84.07	4.8140	83.57	4.7140	83.07	4.6140	82.57	4.5140
84.56	4.9120	84.06	4.8120	83.56	4.7120	83.06	4.6120	82.56	4.5120
84.55	4.9100	84.05	4.8100	83.55	4.7100	83.05	4.6100	82.55	4.5100
84.54	4.9080	84.04	4.8080	83.54	4.7080	83.04	4.6080	82.54	4.5080
84.53	4.9060	84.03	4.8060	83.53	4.7060	83.03	4.6060	82.53	4.5060
84.52	4.9040	84.02	4.8040	83.52	4.7040	83.02	4.6040	82.52	4.5040
84.51	4.9020	84.01	4.8020	83.51	4.7020	83.01	4.6020	82.51	4.5020
84.50	4.9000	84.00	4.8000	83.50	4.7000	83.00	4.6000	82.50	4.5000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
82.49	4.4980	81.99	4.3980	81.49	4.2980	80.99	4.1980	80.49	4.0980
82.48	4.4960	81.98	4.3960	81.48	4.2960	80.98	4.1960	80.48	4.0960
82.47	4.4940	81.97	4.3940	81.47	4.2940	80.97	4.1940	80.47	4.0940
82.46	4.4920	81.96	4.3920	81.46	4.2920	80.96	4.1920	80.46	4.0920
82.45	4.4900	81.95	4.3900	81.45	4.2900	80.95	4.1900	80.45	4.0900
82.44	4.4880	81.94	4.3880	81.44	4.2880	80.94	4.1880	80.44	4.0880
82.43	4.4860	81.93	4.3860	81.43	4.2860	80.93	4.1860	80.43	4.0860
82.42	4.4840	81.92	4.3840	81.42	4.2840	80.92	4.1840	80.42	4.0840
82.41	4.4820	81.91	4.3820	81.41	4.2820	80.91	4.1820	80.41	4.0820
82.40	4.4800	81.90	4.3800	81.40	4.2800	80.90	4.1800	80.40	4.0800
82.39	4.4780	81.89	4.3780	81.39	4.2780	80.89	4.1780	80.39	4.0780
82.38	4.4760	81.88	4.3760	81.38	4.2760	80.88	4.1760	80.38	4.0760
82.37	4.4740	81.87	4.3740	81.37	4.2740	80.87	4.1740	80.37	4.0740
82.36	4.4720	81.86	4.3720	81.36	4.2720	80.86	4.1720	80.36	4.0720
82.35	4.4700	81.85	4.3700	81.35	4.2700	80.85	4.1700	80.35	4.0700
82.34	4.4680	81.84	4.3680	81.34	4.2680	80.84	4.1680	80.34	4.0680
82.33	4.4660	81.83	4.3660	81.33	4.2660	80.83	4.1660	80.33	4.0660
82.32	4.4640	81.82	4.3640	81.32	4.2640	80.82	4.1640	80.32	4.0640
82.31	4.4620	81.81	4.3620	81.31	4.2620	80.81	4.1620	80.31	4.0620
82.30	4.4600	81.80	4.3600	81.30	4.2600	80.80	4.1600	80.30	4.0600
82.29	4.4580	81.79	4.3580	81.29	4.2580	80.79	4.1580	80.29	4.0580
82.28	4.4560	81.78	4.3560	81.28	4.2560	80.78	4.1560	80.28	4.0560
82.27	4.4540	81.77	4.3540	81.27	4.2540	80.77	4.1540	80.27	4.0540
82.26	4.4520	81.76	4.3520	81.26	4.2520	80.76	4.1520	80.26	4.0520
82.25	4.4500	81.75	4.3500	81.25	4.2500	80.75	4.1500	80.25	4.0500
82.24	4.4480	81.74	4.3480	81.24	4.2480	80.74	4.1480	80.24	4.0480
82.23	4.4460	81.73	4.3460	81.23	4.2460	80.73	4.1460	80.23	4.0460
82.22	4.4440	81.72	4.3440	81.22	4.2440	80.72	4.1440	80.22	4.0440
82.21	4.4420	81.71	4.3420	81.21	4.2420	80.71	4.1420	80.21	4.0420
82.20	4.4400	81.70	4.3400	81.20	4.2400	80.70	4.1400	80.20	4.0400
82.19	4.4380	81.69	4.3380	81.19	4.2380	80.69	4.1380	80.19	4.0380
82.18	4.4360	81.68	4.3360	81.18	4.2360	80.68	4.1360	80.18	4.0360
82.17	4.4340	81.67	4.3340	81.17	4.2340	80.67	4.1340	80.17	4.0340
82.16	4.4320	81.66	4.3320	81.16	4.2320	80.66	4.1320	80.16	4.0320
82.15	4.4300	81.65	4.3300	81.15	4.2300	80.65	4.1300	80.15	4.0300
82.14	4.4280	81.64	4.3280	81.14	4.2280	80.64	4.1280	80.14	4.0280
82.13	4.4260	81.63	4.3260	81.13	4.2260	80.63	4.1260	80.13	4.0260
82.12	4.4240	81.62	4.3240	81.12	4.2240	80.62	4.1240	80.12	4.0240
82.11	4.4220	81.61	4.3220	81.11	4.2220	80.61	4.1220	80.11	4.0220
82.10	4.4200	81.60	4.3200	81.10	4.2200	80.60	4.1200	80.10	4.0200
82.09	4.4180	81.59	4.3180	81.09	4.2180	80.59	4.1180	80.09	4.0180
82.08	4.4160	81.58	4.3160	81.08	4.2160	80.58	4.1160	80.08	4.0160
82.07	4.4140	81.57	4.3140	81.07	4.2140	80.57	4.1140	80.07	4.0140
82.06	4.4120	81.56	4.3120	81.06	4.2120	80.56	4.1120	80.06	4.0120
82.05	4.4100	81.55	4.3100	81.05	4.2100	80.55	4.1100	80.05	4.0100
82.04	4.4080	81.54	4.3080	81.04	4.2080	80.54	4.1080	80.04	4.0080
82.03	4.4060	81.53	4.3060	81.03	4.2060	80.53	4.1060	80.03	4.0060
82.02	4.4040	81.52	4.3040	81.02	4.2040	80.52	4.1040	80.02	4.0040
82.01	4.4020	81.51	4.3020	81.01	4.2020	80.51	4.1020	80.01	4.0020
82.00	4.4000	81.50	4.3000	81.00	4.2000	80.50	4.1000	80.00	4.0000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
79.99	3.9980	79.49	3.8980	78.99	3.7980	78.49	3.6980	77.99	3.5980
79.98	3.9960	79.48	3.8960	78.98	3.7960	78.48	3.6960	77.98	3.5960
79.97	3.9940	79.47	3.8940	78.97	3.7940	78.47	3.6940	77.97	3.5940
79.96	3.9920	79.46	3.8920	78.96	3.7920	78.46	3.6920	77.96	3.5920
79.95	3.9900	79.45	3.8900	78.95	3.7900	78.45	3.6900	77.95	3.5900
79.94	3.9880	79.44	3.8880	78.94	3.7880	78.44	3.6880	77.94	3.5880
79.93	3.9860	79.43	3.8860	78.93	3.7860	78.43	3.6860	77.93	3.5860
79.92	3.9840	79.42	3.8840	78.92	3.7840	78.42	3.6840	77.92	3.5840
79.91	3.9820	79.41	3.8820	78.91	3.7820	78.41	3.6820	77.91	3.5820
79.90	3.9800	79.40	3.8800	78.90	3.7800	78.40	3.6800	77.90	3.5800
79.89	3.9780	79.39	3.8780	78.89	3.7780	78.39	3.6780	77.89	3.5780
79.88	3.9760	79.38	3.8760	78.88	3.7760	78.38	3.6760	77.88	3.5760
79.87	3.9740	79.37	3.8740	78.87	3.7740	78.37	3.6740	77.87	3.5740
79.86	3.9720	79.36	3.8720	78.86	3.7720	78.36	3.6720	77.86	3.5720
79.85	3.9700	79.35	3.8700	78.85	3.7700	78.35	3.6700	77.85	3.5700
79.84	3.9680	79.34	3.8680	78.84	3.7680	78.34	3.6680	77.84	3.5680
79.83	3.9660	79.33	3.8660	78.83	3.7660	78.33	3.6660	77.83	3.5660
79.82	3.9640	79.32	3.8640	78.82	3.7640	78.32	3.6640	77.82	3.5640
79.81	3.9620	79.31	3.8620	78.81	3.7620	78.31	3.6620	77.81	3.5620
79.80	3.9600	79.30	3.8600	78.80	3.7600	78.30	3.6600	77.80	3.5600
79.79	3.9580	79.29	3.8580	78.79	3.7580	78.29	3.6580	77.79	3.5580
79.78	3.9560	79.28	3.8560	78.78	3.7560	78.28	3.6560	77.78	3.5560
79.77	3.9540	79.27	3.8540	78.77	3.7540	78.27	3.6540	77.77	3.5540
79.76	3.9520	79.26	3.8520	78.76	3.7520	78.26	3.6520	77.76	3.5520
79.75	3.9500	79.25	3.8500	78.75	3.7500	78.25	3.6500	77.75	3.5500
79.74	3.9480	79.24	3.8480	78.74	3.7480	78.24	3.6480	77.74	3.5480
79.73	3.9460	79.23	3.8460	78.73	3.7460	78.23	3.6460	77.73	3.5460
79.72	3.9440	79.22	3.8440	78.72	3.7440	78.22	3.6440	77.72	3.5440
79.71	3.9420	79.21	3.8420	78.71	3.7420	78.21	3.6420	77.71	3.5420
79.70	3.9400	79.20	3.8400	78.70	3.7400	78.20	3.6400	77.70	3.5400
79.69	3.9380	79.19	3.8380	78.69	3.7380	78.19	3.6380	77.69	3.5380
79.68	3.9360	79.18	3.8360	78.68	3.7360	78.18	3.6360	77.68	3.5360
79.67	3.9340	79.17	3.8340	78.67	3.7340	78.17	3.6340	77.67	3.5340
79.66	3.9320	79.16	3.8320	78.66	3.7320	78.16	3.6320	77.66	3.5320
79.65	3.9300	79.15	3.8300	78.65	3.7300	78.15	3.6300	77.65	3.5300
79.64	3.9280	79.14	3.8280	78.64	3.7280	78.14	3.6280	77.64	3.5280
79.63	3.9260	79.13	3.8260	78.63	3.7260	78.13	3.6260	77.63	3.5260
79.62	3.9240	79.12	3.8240	78.62	3.7240	78.12	3.6240	77.62	3.5240
79.61	3.9220	79.11	3.8220	78.61	3.7220	78.11	3.6220	77.61	3.5220
79.60	3.9200	79.10	3.8200	78.60	3.7200	78.10	3.6200	77.60	3.5200
79.59	3.9180	79.09	3.8180	78.59	3.7180	78.09	3.6180	77.59	3.5180
79.58	3.9160	79.08	3.8160	78.58	3.7160	78.08	3.6160	77.58	3.5160
79.57	3.9140	79.07	3.8140	78.57	3.7140	78.07	3.6140	77.57	3.5140
79.56	3.9120	79.06	3.8120	78.56	3.7120	78.06	3.6120	77.56	3.5120
79.55	3.9100	79.05	3.8100	78.55	3.7100	78.05	3.6100	77.55	3.5100
79.54	3.9080	79.04	3.8080	78.54	3.7080	78.04	3.6080	77.54	3.5080
79.53	3.9060	79.03	3.8060	78.53	3.7060	78.03	3.6060	77.53	3.5060
79.52	3.9040	79.02	3.8040	78.52	3.7040	78.02	3.6040	77.52	3.5040
79.51	3.9020	79.01	3.8020	78.51	3.7020	78.01	3.6020	77.51	3.5020
79.50	3.9000	79.00	3.8000	78.50	3.7000	78.00	3.6000	77.50	3.5000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
77.49	3.4980	76.99	3.3980	76.49	3.2580	75.99	3.1980	75.49	3.0980
77.48	3.4960	76.98	3.3960	76.48	3.2560	75.98	3.1960	75.48	3.0960
77.47	3.4940	76.97	3.3940	76.47	3.2540	75.97	3.1940	75.47	3.0940
77.46	3.4920	76.96	3.3920	76.46	3.2520	75.96	3.1920	75.46	3.0920
77.45	3.4900	76.95	3.3900	76.45	3.2500	75.95	3.1900	75.45	3.0900
77.44	3.4880	76.94	3.3880	76.44	3.2880	75.94	3.1880	75.44	3.0880
77.43	3.4860	76.93	3.3860	76.43	3.2860	75.93	3.1860	75.43	3.0860
77.42	3.4840	76.92	3.3840	76.42	3.2840	75.92	3.1840	75.42	3.0840
77.41	3.4820	76.91	3.3820	76.41	3.2820	75.91	3.1820	75.41	3.0820
77.40	3.4800	76.90	3.3800	76.40	3.2800	75.90	3.1800	75.40	3.0800
77.39	3.4780	76.89	3.3780	76.39	3.2780	75.89	3.1780	75.39	3.0780
77.38	3.4760	76.88	3.3760	76.38	3.2760	75.88	3.1760	75.38	3.0760
77.37	3.4740	76.87	3.3740	76.37	3.2740	75.87	3.1740	75.37	3.0740
77.36	3.4720	76.86	3.3720	76.36	3.2720	75.86	3.1720	75.36	3.0720
77.35	3.4700	76.85	3.3700	76.35	3.2700	75.85	3.1700	75.35	3.0700
77.34	3.4680	76.84	3.3680	76.34	3.2680	75.84	3.1680	75.34	3.0680
77.33	3.4660	76.83	3.3660	76.33	3.2660	75.83	3.1660	75.33	3.0660
77.32	3.4640	76.82	3.3640	76.32	3.2640	75.82	3.1640	75.32	3.0640
77.31	3.4620	76.81	3.3620	76.31	3.2620	75.81	3.1620	75.31	3.0620
77.30	3.4600	76.80	3.3600	76.30	3.2600	75.80	3.1600	75.30	3.0600
77.29	3.4580	76.79	3.3580	76.29	3.2580	75.79	3.1580	75.29	3.0580
77.28	3.4560	76.78	3.3560	76.28	3.2560	75.78	3.1560	75.28	3.0560
77.27	3.4540	76.77	3.3540	76.27	3.2540	75.77	3.1540	75.27	3.0540
77.26	3.4520	76.76	3.3520	76.26	3.2520	75.76	3.1520	75.26	3.0520
77.25	3.4500	76.75	3.3500	76.25	3.2500	75.75	3.1500	75.25	3.0500
77.24	3.4480	76.74	3.3480	76.24	3.2480	75.74	3.1480	75.24	3.0480
77.23	3.4460	76.73	3.3460	76.23	3.2460	75.73	3.1460	75.23	3.0460
77.22	3.4440	76.72	3.3440	76.22	3.2440	75.72	3.1440	75.22	3.0440
77.21	3.4420	76.71	3.3420	76.21	3.2420	75.71	3.1420	75.21	3.0420
77.20	3.4400	76.70	3.3400	76.20	3.2400	75.70	3.1400	75.20	3.0400
77.19	3.4380	76.69	3.3380	76.19	3.2380	75.69	3.1380	75.19	3.0380
77.18	3.4360	76.68	3.3360	76.18	3.2360	75.68	3.1360	75.18	3.0360
77.17	3.4340	76.67	3.3340	76.17	3.2340	75.67	3.1340	75.17	3.0340
77.16	3.4320	76.66	3.3320	76.16	3.2320	75.66	3.1320	75.16	3.0320
77.15	3.4300	76.65	3.3300	76.15	3.2300	75.65	3.1300	75.15	3.0300
77.14	3.4280	76.64	3.3280	76.14	3.2280	75.64	3.1280	75.14	3.0280
77.13	3.4260	76.63	3.3260	76.13	3.2260	75.63	3.1260	75.13	3.0260
77.12	3.4240	76.62	3.3240	76.12	3.2240	75.62	3.1240	75.12	3.0240
77.11	3.4220	76.61	3.3220	76.11	3.2220	75.61	3.1220	75.11	3.0220
77.10	3.4200	76.60	3.3200	76.10	3.2200	75.60	3.1200	75.10	3.0200
77.09	3.4180	76.59	3.3180	76.09	3.2180	75.59	3.1180	75.09	3.0180
77.08	3.4160	76.58	3.3160	76.08	3.2160	75.58	3.1160	75.08	3.0160
77.07	3.4140	76.57	3.3140	76.07	3.2140	75.57	3.1140	75.07	3.0140
77.06	3.4120	76.56	3.3120	76.06	3.2120	75.56	3.1120	75.06	3.0120
77.05	3.4100	76.55	3.3100	76.05	3.2100	75.55	3.1100	75.05	3.0100
77.04	3.4080	76.54	3.3080	76.04	3.2080	75.54	3.1080	75.04	3.0080
77.03	3.4060	76.53	3.3060	76.03	3.2060	75.53	3.1060	75.03	3.0060
77.02	3.4040	76.52	3.3040	76.02	3.2040	75.52	3.1040	75.02	3.0040
77.01	3.4020	76.51	3.3020	76.01	3.2020	75.51	3.1020	75.01	3.0020
77.00	3.4000	76.50	3.3000	76.00	3.2000	75.50	3.1000	75.00	3.0000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
74.99	2.9980	74.49	2.8980	73.99	2.7980	73.49	2.6980	72.99	2.5980
74.98	2.9960	74.48	2.8960	73.98	2.7960	73.48	2.6960	72.98	2.5960
74.97	2.9940	74.47	2.8940	73.97	2.7940	73.47	2.6940	72.97	2.5940
74.96	2.9920	74.46	2.8920	73.96	2.7920	73.46	2.6920	72.96	2.5920
74.95	2.9900	74.45	2.8900	73.95	2.7900	73.45	2.6900	72.95	2.5900
74.94	2.9880	74.44	2.8880	73.94	2.7880	73.44	2.6880	72.94	2.5880
74.93	2.9860	74.43	2.8860	73.93	2.7860	73.43	2.6860	72.93	2.5860
74.92	2.9840	74.42	2.8840	73.92	2.7840	73.42	2.6840	72.92	2.5840
74.91	2.9820	74.41	2.8820	73.91	2.7820	73.41	2.6820	72.91	2.5820
74.90	2.9800	74.40	2.8800	73.90	2.7800	73.40	2.6800	72.90	2.5800
74.89	2.9780	74.39	2.8780	73.89	2.7780	73.39	2.6780	72.89	2.5780
74.88	2.9760	74.38	2.8760	73.88	2.7760	73.38	2.6760	72.88	2.5760
74.87	2.9740	74.37	2.8740	73.87	2.7740	73.37	2.6740	72.87	2.5740
74.86	2.9720	74.36	2.8720	73.86	2.7720	73.36	2.6720	72.86	2.5720
74.85	2.9700	74.35	2.8700	73.85	2.7700	73.35	2.6700	72.85	2.5700
74.84	2.9680	74.34	2.8680	73.84	2.7680	73.34	2.6680	72.84	2.5680
74.83	2.9660	74.33	2.8660	73.83	2.7660	73.33	2.6660	72.83	2.5660
74.82	2.9640	74.32	2.8640	73.82	2.7640	73.32	2.6640	72.82	2.5640
74.81	2.9620	74.31	2.8620	73.81	2.7620	73.31	2.6620	72.81	2.5620
74.80	2.9600	74.30	2.8600	73.80	2.7600	73.30	2.6600	72.80	2.5600
74.79	2.9580	74.29	2.8580	73.79	2.7580	73.29	2.6580	72.79	2.5580
74.78	2.9560	74.28	2.8560	73.78	2.7560	73.28	2.6560	72.78	2.5560
74.77	2.9540	74.27	2.8540	73.77	2.7540	73.27	2.6540	72.77	2.5540
74.76	2.9520	74.26	2.8520	73.76	2.7520	73.26	2.6520	72.76	2.5520
74.75	2.9500	74.25	2.8500	73.75	2.7500	73.25	2.6500	72.75	2.5500
74.74	2.9480	74.24	2.8480	73.74	2.7480	73.24	2.6480	72.74	2.5480
74.73	2.9460	74.23	2.8460	73.73	2.7460	73.23	2.6460	72.73	2.5460
74.72	2.9440	74.22	2.8440	73.72	2.7440	73.22	2.6440	72.72	2.5440
74.71	2.9420	74.21	2.8420	73.71	2.7420	73.21	2.6420	72.71	2.5420
74.70	2.9400	74.20	2.8400	73.70	2.7400	73.20	2.6400	72.70	2.5400
74.69	2.9380	74.19	2.8380	73.69	2.7380	73.19	2.6380	72.69	2.5380
74.68	2.9360	74.18	2.8360	73.68	2.7360	73.18	2.6360	72.68	2.5360
74.67	2.9340	74.17	2.8340	73.67	2.7340	73.17	2.6340	72.67	2.5340
74.66	2.9320	74.16	2.8320	73.66	2.7320	73.16	2.6320	72.66	2.5320
74.65	2.9300	74.15	2.8300	73.65	2.7300	73.15	2.6300	72.65	2.5300
74.64	2.9280	74.14	2.8280	73.64	2.7280	73.14	2.6280	72.64	2.5280
74.63	2.9260	74.13	2.8260	73.63	2.7260	73.13	2.6260	72.63	2.5260
74.62	2.9240	74.12	2.8240	73.62	2.7240	73.12	2.6240	72.62	2.5240
74.61	2.9220	74.11	2.8220	73.61	2.7220	73.11	2.6220	72.61	2.5220
74.60	2.9200	74.10	2.8200	73.60	2.7200	73.10	2.6200	72.60	2.5200
74.59	2.9180	74.09	2.8180	73.59	2.7180	73.09	2.6180	72.59	2.5180
74.58	2.9160	74.08	2.8160	73.58	2.7160	73.08	2.6160	72.58	2.5160
74.57	2.9140	74.07	2.8140	73.57	2.7140	73.07	2.6140	72.57	2.5140
74.56	2.9120	74.06	2.8120	73.56	2.7120	73.06	2.6120	72.56	2.5120
74.55	2.9100	74.05	2.8100	73.55	2.7100	73.05	2.6100	72.55	2.5100
74.54	2.9080	74.04	2.8080	73.54	2.7080	73.04	2.6080	72.54	2.5080
74.53	2.9060	74.03	2.8060	73.53	2.7060	73.03	2.6060	72.53	2.5060
74.52	2.9040	74.02	2.8040	73.52	2.7040	73.02	2.6040	72.52	2.5040
74.51	2.9020	74.01	2.8020	73.51	2.7020	73.01	2.6020	72.51	2.5020
74.50	2.9000	74.00	2.8000	73.50	2.7000	73.00	2.6000	72.50	2.5000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
72.49	2.4980	71.99	2.3980	71.49	2.2980	70.99	2.1980	70.49	2.0980
72.48	2.4960	71.98	2.3960	71.48	2.2960	70.98	2.1960	70.48	2.0960
72.47	2.4940	71.97	2.3940	71.47	2.2940	70.97	2.1940	70.47	2.0940
72.46	2.4920	71.96	2.3920	71.46	2.2920	70.96	2.1920	70.46	2.0920
72.45	2.4900	71.95	2.3900	71.45	2.2900	70.95	2.1900	70.45	2.0900
72.44	2.4880	71.94	2.3880	71.44	2.2880	70.94	2.1880	70.44	2.0880
72.43	2.4860	71.93	2.3860	71.43	2.2860	70.93	2.1860	70.43	2.0860
72.42	2.4840	71.92	2.3840	71.42	2.2840	70.92	2.1840	70.42	2.0840
72.41	2.4820	71.91	2.3820	71.41	2.2820	70.91	2.1820	70.41	2.0820
72.40	2.4800	71.90	2.3800	71.40	2.2800	70.90	2.1800	70.40	2.0800
72.39	2.4780	71.89	2.3780	71.39	2.2780	70.89	2.1780	70.39	2.0780
72.38	2.4760	71.88	2.3760	71.38	2.2760	70.88	2.1760	70.38	2.0760
72.37	2.4740	71.87	2.3740	71.37	2.2740	70.87	2.1740	70.37	2.0740
72.36	2.4720	71.86	2.3720	71.36	2.2720	70.86	2.1720	70.36	2.0720
72.35	2.4700	71.85	2.3700	71.35	2.2700	70.85	2.1700	70.35	2.0700
72.34	2.4680	71.84	2.3680	71.34	2.2680	70.84	2.1680	70.34	2.0680
72.33	2.4660	71.83	2.3660	71.33	2.2660	70.83	2.1660	70.33	2.0660
72.32	2.4640	71.82	2.3640	71.32	2.2640	70.82	2.1640	70.32	2.0640
72.31	2.4620	71.81	2.3620	71.31	2.2620	70.81	2.1620	70.31	2.0620
72.30	2.4600	71.80	2.3600	71.30	2.2600	70.80	2.1600	70.30	2.0600
72.29	2.4580	71.79	2.3580	71.29	2.2580	70.79	2.1580	70.29	2.0580
72.28	2.4560	71.78	2.3560	71.28	2.2560	70.78	2.1560	70.28	2.0560
72.27	2.4540	71.77	2.3540	71.27	2.2540	70.77	2.1540	70.27	2.0540
72.26	2.4520	71.76	2.3520	71.26	2.2520	70.76	2.1520	70.26	2.0520
72.25	2.4500	71.75	2.3500	71.25	2.2500	70.75	2.1500	70.25	2.0500
72.24	2.4480	71.74	2.3480	71.24	2.2480	70.74	2.1480	70.24	2.0480
72.23	2.4460	71.73	2.3460	71.23	2.2460	70.73	2.1460	70.23	2.0460
72.22	2.4440	71.72	2.3440	71.22	2.2440	70.72	2.1440	70.22	2.0440
72.21	2.4420	71.71	2.3420	71.21	2.2420	70.71	2.1420	70.21	2.0420
72.20	2.4400	71.70	2.3400	71.20	2.2400	70.70	2.1400	70.20	2.0400
72.19	2.4380	71.69	2.3380	71.19	2.2380	70.69	2.1380	70.19	2.0380
72.18	2.4360	71.68	2.3360	71.18	2.2360	70.68	2.1360	70.18	2.0360
72.17	2.4340	71.67	2.3340	71.17	2.2340	70.67	2.1340	70.17	2.0340
72.16	2.4320	71.66	2.3320	71.16	2.2320	70.66	2.1320	70.16	2.0320
72.15	2.4300	71.65	2.3300	71.15	2.2300	70.65	2.1300	70.15	2.0300
72.14	2.4280	71.64	2.3280	71.14	2.2280	70.64	2.1280	70.14	2.0280
72.13	2.4260	71.63	2.3260	71.13	2.2260	70.63	2.1260	70.13	2.0260
72.12	2.4240	71.62	2.3240	71.12	2.2240	70.62	2.1240	70.12	2.0240
72.11	2.4220	71.61	2.3220	71.11	2.2220	70.61	2.1220	70.11	2.0220
72.10	2.4200	71.60	2.3200	71.10	2.2200	70.60	2.1200	70.10	2.0200
72.09	2.4180	71.59	2.3180	71.09	2.2180	70.59	2.1180	70.09	2.0180
72.08	2.4160	71.58	2.3160	71.08	2.2160	70.58	2.1160	70.08	2.0160
72.07	2.4140	71.57	2.3140	71.07	2.2140	70.57	2.1140	70.07	2.0140
72.06	2.4120	71.56	2.3120	71.06	2.2120	70.56	2.1120	70.06	2.0120
72.05	2.4100	71.55	2.3100	71.05	2.2100	70.55	2.1100	70.05	2.0100
72.04	2.4080	71.54	2.3080	71.04	2.2080	70.54	2.1080	70.04	2.0080
72.03	2.4060	71.53	2.3060	71.03	2.2060	70.53	2.1060	70.03	2.0060
72.02	2.4040	71.52	2.3040	71.02	2.2040	70.52	2.1040	70.02	2.0040
72.01	2.4020	71.51	2.3020	71.01	2.2020	70.51	2.1020	70.01	2.0020
72.00	2.4000	71.50	2.3000	71.00	2.2000	70.50	2.1000	70.00	2.0000

ตารางเปรียบเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
69.99	1.9980	69.49	1.8980	68.99	1.7980	68.49	1.6980	67.99	1.5980
69.98	1.9960	69.48	1.8960	68.98	1.7960	68.48	1.6960	67.98	1.5960
69.97	1.9940	69.47	1.8940	68.97	1.7940	68.47	1.6940	67.97	1.5940
69.96	1.9920	69.46	1.8920	68.96	1.7920	68.46	1.6920	67.96	1.5920
69.95	1.9900	69.45	1.8900	68.95	1.7900	68.45	1.6900	67.95	1.5900
69.94	1.9880	69.44	1.8880	68.94	1.7880	68.44	1.6880	67.94	1.5880
69.93	1.9860	69.43	1.8860	68.93	1.7860	68.43	1.6860	67.93	1.5860
69.92	1.9840	69.42	1.8840	68.92	1.7840	68.42	1.6840	67.92	1.5840
69.91	1.9820	69.41	1.8820	68.91	1.7820	68.41	1.6820	67.91	1.5820
69.90	1.9800	69.40	1.8800	68.90	1.7800	68.40	1.6800	67.90	1.5800
69.89	1.9780	69.39	1.8780	68.89	1.7780	68.39	1.6780	67.89	1.5780
69.88	1.9760	69.38	1.8760	68.88	1.7760	68.38	1.6760	67.88	1.5760
69.87	1.9740	69.37	1.8740	68.87	1.7740	68.37	1.6740	67.87	1.5740
69.86	1.9720	69.36	1.8720	68.86	1.7720	68.36	1.6720	67.86	1.5720
69.85	1.9700	69.35	1.8700	68.85	1.7700	68.35	1.6700	67.85	1.5700
69.84	1.9680	69.34	1.8680	68.84	1.7680	68.34	1.6680	67.84	1.5680
69.83	1.9660	69.33	1.8660	68.83	1.7660	68.33	1.6660	67.83	1.5660
69.82	1.9640	69.32	1.8640	68.82	1.7640	68.32	1.6640	67.82	1.5640
69.81	1.9620	69.31	1.8620	68.81	1.7620	68.31	1.6620	67.81	1.5620
69.80	1.9600	69.30	1.8600	68.80	1.7600	68.30	1.6600	67.80	1.5600
69.79	1.9580	69.29	1.8580	68.79	1.7580	68.29	1.6580	67.79	1.5580
69.78	1.9560	69.28	1.8560	68.78	1.7560	68.28	1.6560	67.78	1.5560
69.77	1.9540	69.27	1.8540	68.77	1.7540	68.27	1.6540	67.77	1.5540
69.76	1.9520	69.26	1.8520	68.76	1.7520	68.26	1.6520	67.76	1.5520
69.75	1.9500	69.25	1.8500	68.75	1.7500	68.25	1.6500	67.75	1.5500
69.74	1.9480	69.24	1.8480	68.74	1.7480	68.24	1.6480	67.74	1.5480
69.73	1.9460	69.23	1.8460	68.73	1.7460	68.23	1.6460	67.73	1.5460
69.72	1.9440	69.22	1.8440	68.72	1.7440	68.22	1.6440	67.72	1.5440
69.71	1.9420	69.21	1.8420	68.71	1.7420	68.21	1.6420	67.71	1.5420
69.70	1.9400	69.20	1.8400	68.70	1.7400	68.20	1.6400	67.70	1.5400
69.69	1.9380	69.19	1.8380	68.69	1.7380	68.19	1.6380	67.69	1.5380
69.68	1.9360	69.18	1.8360	68.68	1.7360	68.18	1.6360	67.68	1.5360
69.67	1.9340	69.17	1.8340	68.67	1.7340	68.17	1.6340	67.67	1.5340
69.66	1.9320	69.16	1.8320	68.66	1.7320	68.16	1.6320	67.66	1.5320
69.65	1.9300	69.15	1.8300	68.65	1.7300	68.15	1.6300	67.65	1.5300
69.64	1.9280	69.14	1.8280	68.64	1.7280	68.14	1.6280	67.64	1.5280
69.63	1.9260	69.13	1.8260	68.63	1.7260	68.13	1.6260	67.63	1.5260
69.62	1.9240	69.12	1.8240	68.62	1.7240	68.12	1.6240	67.62	1.5240
69.61	1.9220	69.11	1.8220	68.61	1.7220	68.11	1.6220	67.61	1.5220
69.60	1.9200	69.10	1.8200	68.60	1.7200	68.10	1.6200	67.60	1.5200
69.59	1.9180	69.09	1.8180	68.59	1.7 80	68.09	1.6180	67.59	1.5180
69.58	1.9160	69.08	1.8160	68.58	1.7 60	68.08	1.6160	67.58	1.5160
69.57	1.9140	69.07	1.8140	68.57	1.7 40	68.07	1.6140	67.57	1.5140
69.56	1.9120	69.06	1.8120	68.56	1.7 20	68.06	1.6120	67.56	1.5120
69.55	1.9100	69.05	1.8100	68.55	1.7 00	68.05	1.6100	67.55	1.5100
69.54	1.9080	69.04	1.8080	68.54	1.7080	68.04	1.6080	67.54	1.5080
69.53	1.9060	69.03	1.8060	68.53	1.7060	68.03	1.6060	67.53	1.5060
69.52	1.9040	69.02	1.8040	68.52	1.7040	68.02	1.6040	67.52	1.5040
69.51	1.9020	69.01	1.8020	68.51	1.7020	68.01	1.6020	67.51	1.5020
69.50	1.9000	69.00	1.8000	68.50	1.7000	68.00	1.6000	67.50	1.5000

ตาราง 1 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	16	88	16	1	-	-
1.2 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	14	80	22	4	1	-
1.3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความคล่องตัว	18	68	29	4	2	-
1.4 ความรวดเร็วในการให้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม	14	70	31	3	3	-
1.5 การติดตามเรื่องและแจ้งผลกลับ	11	64	34	11	1	-
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 การใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย	27	76	14	3	1	-
2.2 ความเอาใจใส่ และความเต็มใจในการให้บริการ	27	71	19	3	1	-
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น	25	72	19	4	1	-
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	35	67	15	3	1	-
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	16	68	29	5	3	-
3.2 ช่องทางการให้เข้าถึงได้สะดวก เช่น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์ เป็นต้น	20	59	34	6	2	-
3.3 ความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย อีเมล เป็นต้น	26	54	32	6	3	-
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น ผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการรับฟังข้อคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น	19	63	33	6	-	-
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ						
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	16	82	19	3	1	-
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	16	82	18	4	1	-
4.3 คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	21	75	22	2	1	-

ตาราง 2 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบ จะไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก	
1. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน						
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	16	84	16	4	1	-
1.2 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	19	76	20	4	2	-
1.3 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	18	75	22	5	1	-
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	21	73	23	3	1	-
1.5 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมี การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เหมาะสมของเจ้าหน้าที่	17	71	28	5	-	-
2. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ						
2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่เป็นอย่างดี	16	91	12	2	-	-
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ	22	85	12	2	-	-
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี ตั้งใจในการให้บริการ	26	70	21	3	1	-
2.4 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถ นำไปปฏิบัติได้	23	72	24	1	1	-
3. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจของรัฐ						
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	17	81	21	2	-	-
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรม	15	78	24	3	1	-
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	19	83	18	1	-	-
3.4 หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	16	75	27	2	1	-
3.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	18	76	25	2	-	-
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	19	73	27	2	-	-
4.2 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และ วิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	15	75	28	3	-	-
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	13	75	28	5	-	-

ตาราง 2 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างงานการให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบ จะไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก	
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง						
ความต้องการของประชาชน						
5.1 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ	16	76	23	6	-	-
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	14	76	27	4	-	-
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	16	78	24	3	-	-
5.4 ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	14	80	26	1	-	-
5.5 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	15	73	32	1	-	-

ตาราง 3 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างงานพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของหลักสูตรและขั้นตอนการสมัครเข้ารับการอบรมหรือกิจกรรมต่างๆ เข้าใจง่าย และทั่วถึง	65	206	15	1	-	-
1.2 คำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนในการเข้ารับการอบรมหรือกิจกรรมต่างๆ มีความชัดเจน	58	207	19	3	-	-
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	55	207	23	2	-	-
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	62	205	18	2	-	-
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	62	197	25	3	-	-
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	116	157	12	2	-	-
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	92	174	18	2	1	-
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำขั้นตอนการอบรมหรือกิจกรรมได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	102	161	21	3	-	-
2.4 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	69	173	41	4	-	-
2.5 ความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	116	150	19	2	-	-
2.6 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	99	166	15	7	-	-
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ที่ใช้อบรม มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	74	165	44	4	-	-
3.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมหรือกิจกรรม	68	185	33	1	-	-
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือกิจกรรม เช่น เอกสารต่างๆ เครื่องเขียน เป็นต้น	69	183	32	3	-	-
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	57	183	43	3	1	-
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม เป็นต้น	70	170	44	3	-	-
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	77	182	23	5	-	-

ตาราง 3 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างงานพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ						
4.1 เนื้อหาความรู้ที่ได้รับจากการอบรมหรือกิจกรรม ตรงตามความต้องการ สามารถนำไปปฏิบัติได้	89	175	19	4	-	-
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	67	191	24	5	-	-
4.3 ผลการอบรมที่ท่านได้รับในครั้งนี้โดยรวม	74	191	19	3	-	-

ตาราง 4 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างงานพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบ จะไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก	
1. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน						
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	45	203	35	3	1	-
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	46	181	50	6	4	-
1.3 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	48	187	41	8	3	-
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	40	197	46	3	1	-
1.5 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของ เจ้าหน้าที่	44	187	49	6	1	-
2. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ						
2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่เป็นอย่างดี	46	211	24	6	-	-
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ	53	205	26	2	1	-
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ	64	186	32	5	-	-
2.4 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถ นำไปปฏิบัติได้	62	182	36	6	1	-
3. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจของรัฐ						
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	55	189	37	3	3	-
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรม	63	173	44	5	2	-
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	44	203	35	5	-	-
3.4 หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	45	195	41	3	3	-
3.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	47	181	51	6	2	-
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	43	199	40	4	1	-
4.2 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และ วิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	42	195	47	2	1	-
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	43	199	37	7	1	-

ตาราง 4 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างงานพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	เชื่อมั่น มาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อย จนเกือบ จะไม่เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น มาก	
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการ ตอบสนองความต้องการของประชาชน						
5.1 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำ แก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ	43	196	43	4	1	-
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและ ข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	43	185	53	6	-	-
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	46	189	48	4	-	-
5.4 ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	43	193	44	7	-	-
5.5 ประชาชนได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	48	193	37	9	-	-