



รายงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ

ของ

เทศบาลตำบลหนองแห่
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗

ตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจและมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องประเมินความพึงพอใจระบบอัตโนมัติ และใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือก เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านบุคลากรที่ผู้ให้บริการและ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย ผลการประเมินนี้จะทำให้เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ขอขอบคุณ ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เป็นอย่างยิ่งและหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปี ต่อ ๆ ไป

เทศบาลตำบลหนองแห่ย์

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	๑
ส่วนที่ ๑ ความเป็นมา	๖
ส่วนที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๒
ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ	๑๙
ภาคผนวก	

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของ เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องประเมินความพึงพอใจระบบอัตโนมัติ และใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของ
เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗
ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ผ่านเครื่องประเมินความพึงพอใจระบบอัตโนมัติ และแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ จำนวน ๖๐๒ ชุด ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

๑.๑ ความพึงพอใจจากเครื่องประเมินความพึงพอใจระบบอัตโนมัติ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๑.๒ แบบสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

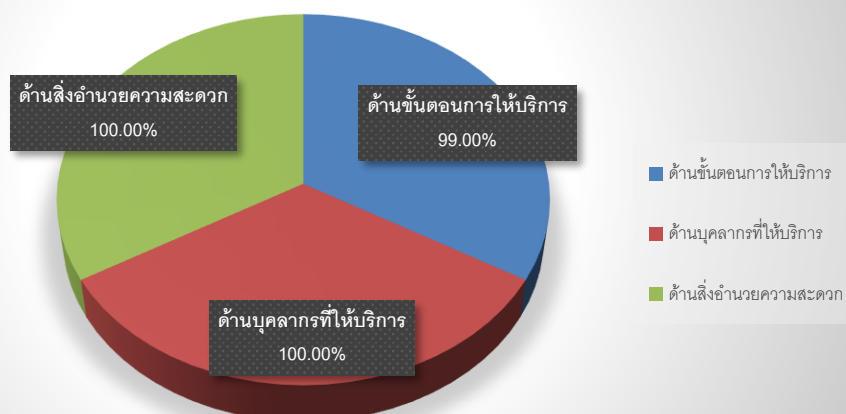
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

คะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ (ร้อยละ)



๒. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม สำนัก/กอง ที่ให้บริการดังนี้

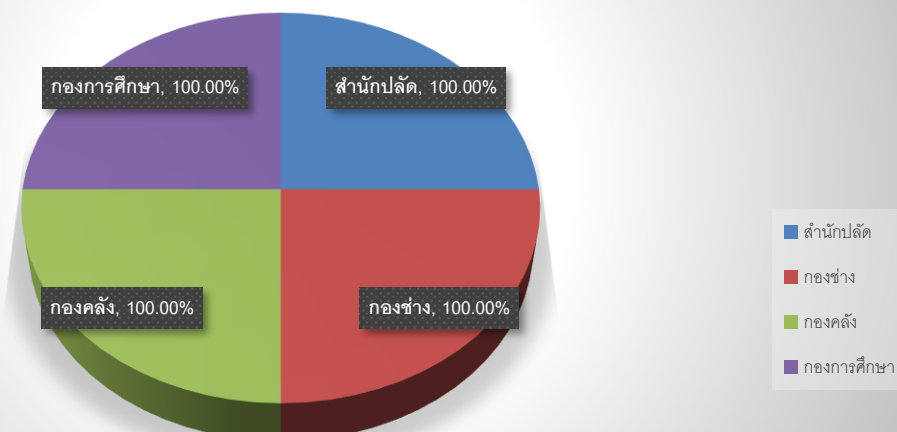
๒.๑ สำนักปลัด จำนวน ๑๙๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ผู้รับมาบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๒ กองช่าง จำนวน ๑๐๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ผู้รับมาบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๓ กองคลัง จำนวน ๑๒๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ผู้รับมาบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๔ กองการศึกษาฯ จำนวน ๑๘๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ผู้รับมาบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

คะแนนการประเมินความพึงพอใจ จำแนกตาม สำนัก / กอง ที่ให้บริการ



จากการประเมินพบว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ สำนักปลัด จำนวน ๑๙๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) เรื่องลงทะเบียนเด็กแรกเกิด, ขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ, รับเบี้ยยังชีพ, ร้องเรียน, ชำระค่าไฟฟ้า, งานประชาสัมพันธ์ประชาชนที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ งานโดยรวมเรียบร้อยดี ประชาชนได้รับการบริการเป็นอย่างดี ไม่มีล่าช้า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปประชาชนที่มารับบริการสำนักปลัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓.๒ กองช่าง จำนวน ๑๐๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

เรื่องขออนุญาต/ต่ออายุก่อสร้างบ้าน, แจ้งเรื่องไฟกิ่งดับ, แจ้งขอเลขที่บ้าน, น้ำท่วมช่วงฤดูฝน ประชาชนที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ ไม่มีอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ประชาชนพอใจในการให้บริการเป็นอย่างดี ไม่มีล่าช้า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปประชาชนที่มารับบริการกองช่าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓.๓ กองคลัง จำนวน ๑๒๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

เรื่องชำระภาษี, ยื่นอุทธรณ์ต่าง ๆ เช่า เติ้นท์ แก้วอี้ ฯลฯ ประชาชนที่มีติดต่อเจ้าหน้าที่ได้รับการบริการอย่างดี ไม่มีล่าช้า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปประชาชนที่มารับบริการกองคลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓.๔ กองการศึกษา จำนวน ๑๘๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

งานเกี่ยวกับการศึกษา, รับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก, รับสมัครนักเรียนโรงเรียนเทศบาลตำบลหนองแห่, กิจกรรมด้านศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ประชาชนที่มีติดต่อเจ้าหน้าที่ได้รับการบริการอย่างดี ไม่มีล่าช้า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปประชาชนที่มารับบริการกองการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองแห่ จะอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ ใน ๓ มิติ ของการให้บริการ นี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ เท่านั้นในส่วนของการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจใช้การประเมินผลแผนเพื่อการพัฒนาเป็นองค์ประกอบเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพของการนำผลการประเมินทั้งสองส่วนรวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไปเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาลตำบลหนองแห่ ด้วย

อย่างไรก็ตามเทศบาลตำบลหนองแห่ ควรมีแนวทางในการพัฒนาในภาพรวมดังต่อไปนี้

๑. วางแผนการพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจให้แต่ละท้องถิ่นพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด มีความพอเพียงในการทำงาน อาชีพ หรือธุรกิจขนาดเล็ก โดยการใช้วัตถุดิบ แรงงาน ทรัพยากรท้องถิ่นให้มากขึ้น เน้นที่ความแตกต่างความเป็นตัวตนของตัวเอง
๒. กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และการวางแผนการทำงานมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเอกลักษณ์ และมีจุดแข็งในฐานะที่เป็นพลเมืองของชุมชนนั้น ๆ
๓. มีการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการที่นำมาเป็นตัวชี้วัดในการประเมินความพึงพอใจเพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้
๔. ส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการเป็นการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนทางวิชาการ โดยการหาความรู้ เทคนิค และวิธีการพัฒนา และดำเนินการใหม่ ๆ และถ่ายทอดให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ การถ่ายทอดองค์ความรู้ (Know-how) การวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ทั้งนี้เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานเทศบาลตำบลหนองแห่่ง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๕. ให้ความสำคัญกับงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่น เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ จะทำให้เกิดการเคลื่อนตัวของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง และการให้ความรู้แก่ประชาชนในท้องถิ่นก็เพื่อให้ภาคประชาสังคมมีความเข้มแข็ง ซึ่งจะทำให้เกิดการคานอำนาจกันระหว่างท้องถิ่นกับผู้รับผลประโยชน์ในท้องถิ่น
๖. ควรพัฒนาระบบสนับสนุน (Back up) ให้กับท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการสร้างระบบประกันให้กับผู้รับบริการ หรือ ประชาชนว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
๗. มีการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองแห่
อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ ๑

ความเป็นมา

สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลตำบลหนองแห่ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณ ๑๒ กิโลเมตร

เทศบาลตำบลหนองแห่ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ ๓๐.๓๗๖ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๘,๘๘๕ ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครอง จำนวน ๑๑ หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น ๓,๐๓๑ ครัวเรือน และมีประชากร ๖,๔๒๓ คน (ที่มา:ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแห่) ดังนี้

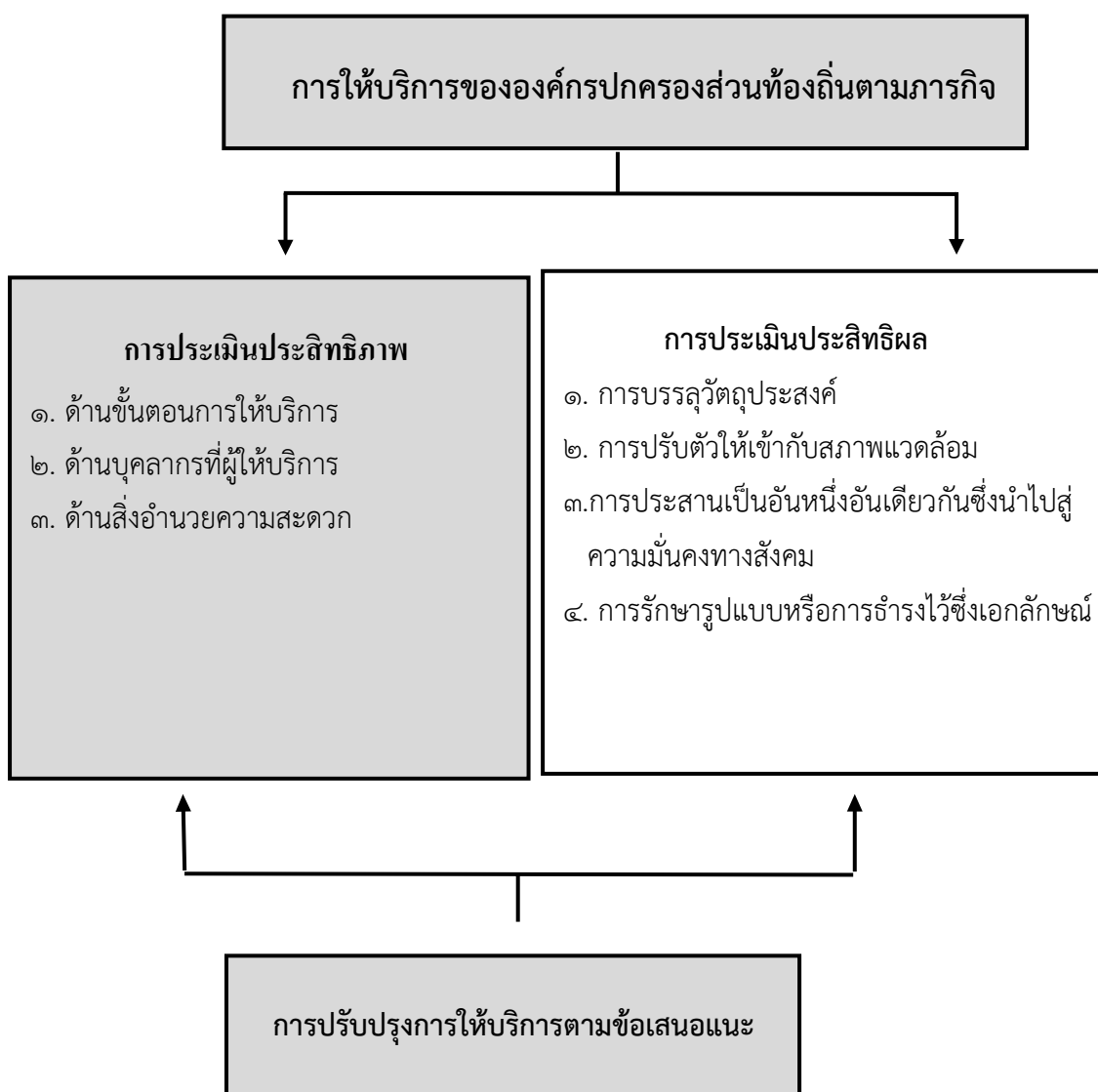
ตาราง จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ปกครองของเทศบาลตำบลหนองแห่

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	หนองแห่	๒๑๖	๒๔๗	๔๖๓	๒๐๔
๒	ร้องเม้ง	๒๓๔	๒๖๖	๕๐๐	๒๕๙
๓	บวกเปา	๒๙๑	๓๕๗	๖๔๘	๓๗๓
๔	ทุ่งข้าวตอก	๒๙๒	๓๖๖	๖๕๘	๓๔๖
๕	หนองบัว	๑๖๕	๑๗๔	๓๓๙	๒๐๑
๖	ดงเจริญชัย	๒๗๒	๒๖๒	๕๓๔	๒๓๙
๗	ดอย	๑๖๘	๑๕๑	๓๑๙	๑๒๔
๘	ทุ่งข้าวตอกใหม่	๓๘๕	๔๑๙	๘๐๔	๔๐๕
๙	แม่ฮักพัฒนา	๕๓๒	๕๑๘	๑,๐๕๐	๔๓๙
๑๐	พระบาทดินนก	๑๑๑	๑๑๓	๒๒๔	๑๐๓
๑๑	แม่ฮักพัฒนาเฉลิมพระเกียรติ	๔๕๓	๔๓๑	๘๘๔	๓๓๘
รวมทั้งสิ้น		๓,๑๑๙	๓,๓๐๔	๖,๔๒๓	๓,๐๓๑

ในเขตเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ ประมาณ ๑๙๒.๒๒ คนต่อตารางกิโลเมตร สภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของตำบลหนองแห่่ง ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ ๗๐ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๐ อาชีพค้าขายและอื่น ๆ ร้อยละ ๑๐ มีจุดเด่นของพื้นที่คือ มีทรัพยากรธรรมชาติ ที่ดินทำการเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ มีแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะ ประเพณี และวิถีชีวิตคนไทย คือพิพิธภัณฑ์วัดร่องเม้ง และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ คือวัดพระบาทตึนนก

กรอบแนวคิดและการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ ๓ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านบุคลากรที่ผู้ให้บริการ และ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และ เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดการประเมิน ดังนี้



วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองแห่่งตามมิติด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
๒. เพื่อใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับเทศบาลตำบลหนองแห่่ง

ผลที่ได้

๑. ทำให้ทราบข้อมูลเชิงปริมาณและระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง
๒. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่งเพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้าน ต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่งและเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่งในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ ๓ ด้านคือ

๑. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย
 - ๑.๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ
 - ๑.๒. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน
๒. **ด้านบุคลากรที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - ๒.๑. ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ฯลฯ
 - ๒.๒. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้
 - ๒.๓. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

- ๓.๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกงานที่มาติดต่อ
- ๓.๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ศูนย์ข้อมูลฯลฯ Wifi ฯลฯ
- ๓.๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่าน

ระเบียบการสำรวจความพึงพอใจ

ระเบียบและขั้นตอนของการสำรวจความพึงพอใจมีดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ

ผู้มารับบริการ ณ เทศบาลตำบลหนองแห้ง อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๖๐๒ คน

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

จัดแบ่งออกเป็นส่วน ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห้ง

ส่วนที่ ๒ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห้ง โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

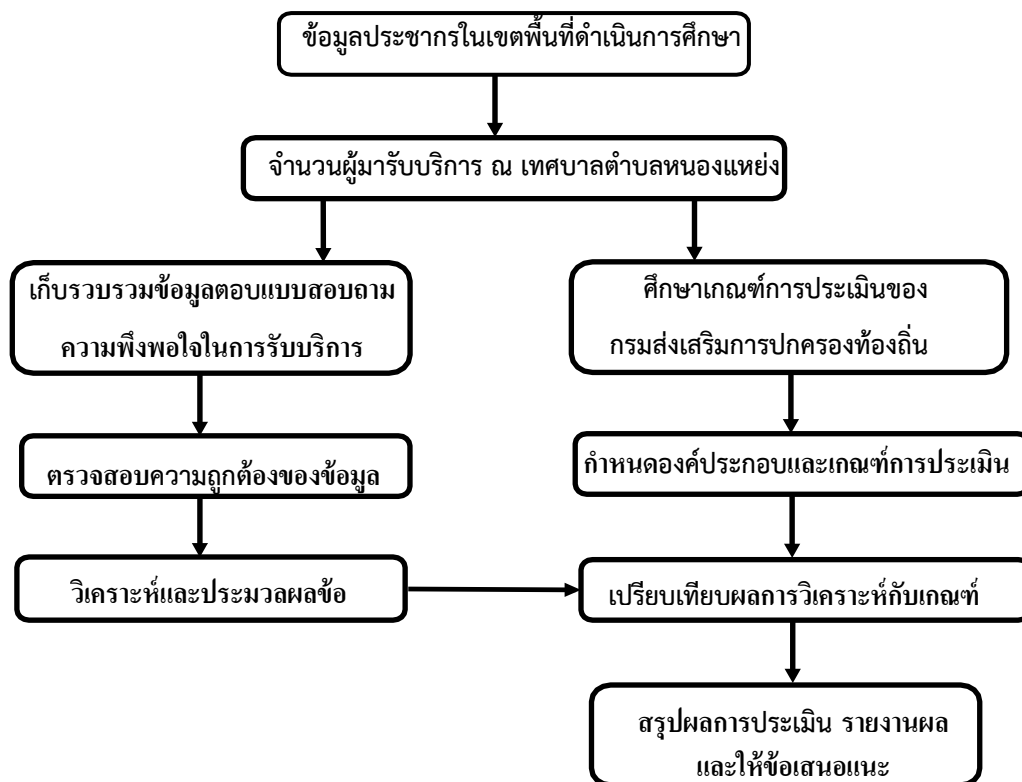
■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห้ง ผ่านเครื่องประเมินอัตโนมัติ และจากแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ จำนวน ๒๘๕ ชุด

■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห้งได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพ แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ จนถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๗ รวมระยะเวลา ทั้งหมด ๑๒ เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามท้องที่การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงานตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง ๓ ด้านด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมินใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ท (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และ วิเคราะห์เนื้อหาเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

จากเกณฑ์การให้คะแนนในการสำรวจกำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ดังนี้

คะแนน	๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน	๐	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ ๒

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๗๘ กำหนดว่า “รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนาารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” นอกจากนี้ในการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ยังได้ระบุไว้ในหมวด ๙ รวมทั้งหมด ๙ มาตรา อันเริ่มตั้งแต่มาตราที่ ๒๘๒ ถึงมาตรา ๒๙๐ ซึ่งโดยรวมแล้วพบว่ามาตราทั้งหมดกล่าวถึงการที่รัฐจะต้องให้ความสำคัญกับท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น

การกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization of Power) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการแบ่งอำนาจ (Deconcentration of Power) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization of Power) การพัฒนาประเทศที่ผ่านมา มีลักษณะการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อความมั่นคงและความสะดวกในการบริหารงาน และด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัดอันเนื่องมาจากระบบโครงสร้าง ระบบงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพในการดำเนินงานของการบริหารงานแบบรวมศูนย์ ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐบาลไม่อาจตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนในด้านการบริการ และการอำนวยความสะดวกได้ ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น (ราชการบริหารส่วนภูมิภาค) เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั่วถึง และรวดเร็ว และประการสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยการแบ่งภารกิจจากประสบการณ์ต่างประเทศ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น ๖ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
๔. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
๕. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
๖. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ดังนั้นในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่นเชื่อมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

ทิศทางการกระจายอำนาจในอนาคตควรเป็นอย่างไรในการเปลี่ยนแปลงนี้จะต้องมีการขับเคลื่อนจากระดับนโยบายและจากส่วนภูมิภาค ต่าง ๆ ขนาดใหญ่ เนื่องจากจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมากในการนี้จะต้องมีการพัฒนาระบบสนับสนุนอย่างจริงจัง เพื่อให้การกระจายอำนาจในระดับจังหวัดดำเนินการได้อย่างประสบผลสำเร็จในแง่ของการพัฒนาคุณภาพชีวิต และบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดโดย

๑. รัฐบาลต้องกระจายอำนาจให้กว้างขวางและเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นแม้ท้องถิ่นจะมีบทบาทและมีขีดความสามารถที่จำกัด แต่ภายใต้ข้อจำกัดที่เป็นอยู่นี้ก็ทำให้ประชาชนมีคุณภาพที่ดีมากขึ้นพอสมควร และสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานได้มากขึ้นอย่างชัดเจน รัฐจึงควรผลักดันให้มีการกระจายอำนาจให้กว้างขวางและมีความเข้มแข็งยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการเมืองในภูมิภาค ต่าง ๆ ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วได้อย่างแท้จริง
๒. ปรับระบบบริหารนโยบายกระจายอำนาจให้มีพลังขับเคลื่อน โดยรัฐจะต้องจัดให้มีองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการนโยบายการกระจายอำนาจที่ปฏิบัติได้อย่างเป็นเอกภาพมีศักยภาพในการขับเคลื่อนนโยบายมีความเป็นอิสระจากการแทรกแซงทางการเมืองในระดับชาติและมีอำนาจดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการกระจายอำนาจซึ่งมีผลผูกพันต่อส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มแข็ง
๓. ยกระดับประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการเมืองและชุมชนชนบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการปรับปรุง สร้างการปกครองส่วนภูมิภาคการปกครองส่วนท้องถิ่นเสียใหม่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ ลดความซ้ำซ้อนในเชิงโครงสร้างระหว่างภูมิภาค และท้องถิ่นในระดับจังหวัด และให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการเมืองและชนบทในพื้นที่จังหวัดหนึ่งๆ ให้ดำรงอยู่ร่วมกันได้อย่างสมดุลและยั่งยืนต่อไป

ความหมายของความพึงพอใจ

หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ/หน่วยงาน จากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบการประเมิน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ศาสตราจารย์ ดร.ไชยสมบัติ (๒๕๔๓) ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษา ให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่าหากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความสำเร็จก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (๒๕๔๒) ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐโดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการกล่าวคือคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ๕ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการโดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึงผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

๑. การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคลหากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่นการใช้แบบสอบถามการสัมภาษณ์และการสังเกต
๒. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการสามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ
๓. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
๔. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการเป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพมีลักษณะทั่วไปดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเพณีของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย กำหนดให้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (๒๕๕๖) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน คือการพัฒนาบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบเน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

๑. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

๑.๑ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

๑.๒ ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น

๑.๓ ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m-Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๑.๔ ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐรวมถึงข้อมูล ข่าวสารองค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๑.๕ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วน ราชการนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรค ต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการ แข่งขันของประเทศ

๑.๖ ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญระยะเวลา รวมถึงการชดเชย กรณีที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๑.๗ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว ประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๒. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

๒.๑ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

๒.๒ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการ สำรองความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้ อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผล สำรองความพึงพอใจมาวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการ สำรองให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen-Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

๓. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓.๑ ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุกมีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วทั้งที่ สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ

๓.๒ วางหลักเกณฑ์ แนวทางและกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือ ได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

สาโรช ไชยสมบัติ:๒๕๔๓ ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด

กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

วุฒิสาร ต้นไชย: ๒๕๔๔ การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. สืบค้น

๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam๑.htm>

ส่วนที่ ๓
ผลการประเมินความพึงพอใจ
ของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

๓.๑ สรุปผลจากเครื่องประเมินความพึงพอใจระบบอัตโนมัติ

จำนวนผู้มาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ จำนวน ๖๐๒ คน

ที่	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑	น้อยมาก	-	-
๒	น้อย	-	-
๓	ปานกลาง	-	-
๔	มาก	-	-
๕	มากที่สุด	๖๐๒	๑๐๐
รวม		๖๐๒	๑๐๐

สรุปผลจากเครื่องประเมินความพึงพอใจระบบอัตโนมัติ ของผู้มาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลหนองแห่ย์
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

๓.๒ สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ เทศบาลตำบลหนองแห่
จำนวนแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๖๐๒ ชุด สรุปผลจากแบบสอบถาม ดังนี้

๑) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ ๓ ด้าน ดังนี้

ด้าน ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่องานราชการ	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
๒. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
ความถี่ วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่ x ค่าคะแนน	๓,๐๑๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๓,๐๑๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$				๑๐๐	มากที่สุด

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ฯลฯ	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
๒. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
๓. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๓,๐๑๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๓,๐๑๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกงานที่มาติดต่อ	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ศูนย์ข้อมูลฯ WiFi ฯลฯ	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่าน	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๖๐๒	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๓,๐๑๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๓,๐๑๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

๒) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตาม สำนัก / กอง ที่ให้บริการ ดังนี้

สำนักปลัด มีผู้มารับบริการ จำนวน ๑๙๖ คน

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่องานราชการ	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
๒. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๙๘๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๙๘๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$				๑๐๐	มากที่สุด

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ฯลฯ	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
๒. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
๓. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๙๘๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๙๘๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกงานที่มาติดต่อ	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ศูนย์ข้อมูลฯ WiFi ฯลฯ	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่าน	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๙๖	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๙๘๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๙๘๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

กองช่าง มีผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๑ คน

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่องานราชการ	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
๒. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๕๐๕	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๕๐๕				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ฯลฯ	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
๒. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
๓. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๕๐๕	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๕๐๕				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกงานที่มาติดต่อ	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ศูนย์ข้อมูลฯ WiFi ฯลฯ	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่าน	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๐๑	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๕๐๕	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๕๐๕				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

กองคลัง มีผู้มารับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่องานราชการ	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
๒. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๖๐๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๖๐๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ฯลฯ	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
๓. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๖๐๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๖๐๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกงานที่มาติดต่อ	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ศูนย์ข้อมูลฯ WiFi ฯลฯ	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่าน	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๒๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๖๐๐	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๖๐๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

กองการศึกษา มีผู้มารับบริการ จำนวน ๑๘๕ คน

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่องานราชการ	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
๒. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๙๒๕	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๙๒๕				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ฯลฯ	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
๒. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
๓. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๙๒๕	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๙๒๕				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกงานที่มาติดต่อ	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ศูนย์ข้อมูลฯ WiFi ฯลฯ	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่าน	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	๑๘๕	๐	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๙๒๕	๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๙๒๕				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	๕				
ร้อยละ วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$				๑๐๐	มากที่สุด

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลหนองแห้ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ดังนี้

สำนักปลัด ปลัด จำนวน ๑๙๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)
เรื่องลงทะเบียนเด็กแรกเกิด, ขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ, รับเบี้ยยังชีพ, ร้องเรียน, ชำระค่าไฟฟ้า, งานประชาสัมพันธ์ประชาชนที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ งานโดยรวมเรียบร้อยดี ประชาชนได้รับการบริการเป็นอย่างดี ไม่มีล่าช้า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปประชาชนที่มารับบริการสำนักปลัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

กองช่าง จำนวน ๑๐๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

เรื่องขออนุญาต/ต่ออายุก่อสร้างบ้าน, แจ้งเรื่องไฟกิ่งดับ, แจ้งขอเลขที่บ้าน, น้ำท่วมช่วงฤดูฝน ประชาชนที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ ไม่มีอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ประชาชนพอใจในการให้บริการเป็นอย่างดี ไม่มีล่าช้า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปประชาชนที่มารับบริการกองช่าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

กองคลัง จำนวน จำนวน ๑๒๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

เรื่องชำระภาษี, ยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่า เติ้นท์ แก้วอี้ ฯลฯ ประชาชนที่มีติดต่อเจ้าหน้าที่ได้รับการบริการอย่างดี ไม่มีล่าช้า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปประชาชนที่มารับบริการกองคลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

กองการศึกษา จำนวน ๑๘๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

งานเกี่ยวกับการศึกษา, รับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก, รับสมัครนักเรียนโรงเรียนเทศบาลตำบลหนองแห่, กิจกรรมด้านศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ประชาชนที่มีติดต่อเจ้าหน้าที่ได้รับการบริการอย่างดี ไม่มีล่าช้า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปประชาชนที่มารับบริการกองการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีความตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยการใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ด้วยการตอบคำถามปลายเปิด จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

เทศบาลตำบลหนองแห่่ง เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ๔ สำนัก / กอง คือ

๑. สำนักปลัด
๒. กองช่าง
๓. กองคลัง
๔. กองการศึกษา

จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ในทั้ง ๔ สำนัก / กอง สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการ เป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองแห่่งให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองแห่่ง โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองแห่่ง พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจเทศบาลตำบลหนองแห่

ท่านมาใช้บริการสำนักใด

☐ สำนักปลัด ☐ คลัง ☐ ช่าง ☐ การศึกษาฯ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ : ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ : ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด:
☐ ประถม ☐ มัธยม/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
☐ ผู้นำชุมชน ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ประชาชน
☐ องค์กร/เครือข่ายชุมชน ☐ หน่วยงานราชการอื่น
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (5=มากที่สุด, 1=น้อยที่สุด)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่องานราชการ					
2. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
บุคลากรที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ฯลฯ					
2. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้					
3. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกงานที่ติดต่อ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ศูนย์ข้อมูลฯ WiFi ฯลฯ					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่าน					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

 ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ 

ทต.หนองแห่จะนำไปพัฒนาการให้บริการในอนาคตต่อไป