



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลหนองแห่ียง  
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

โดย  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้ง การรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อ ความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความ พึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือก เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทาง การให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถาม ปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย ผลการประเมินนี้จะทำให้เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการ ดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ในปีงบประมาณ 2564 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำ ข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	10
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจ	27
ภาคผนวก	41

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2564 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

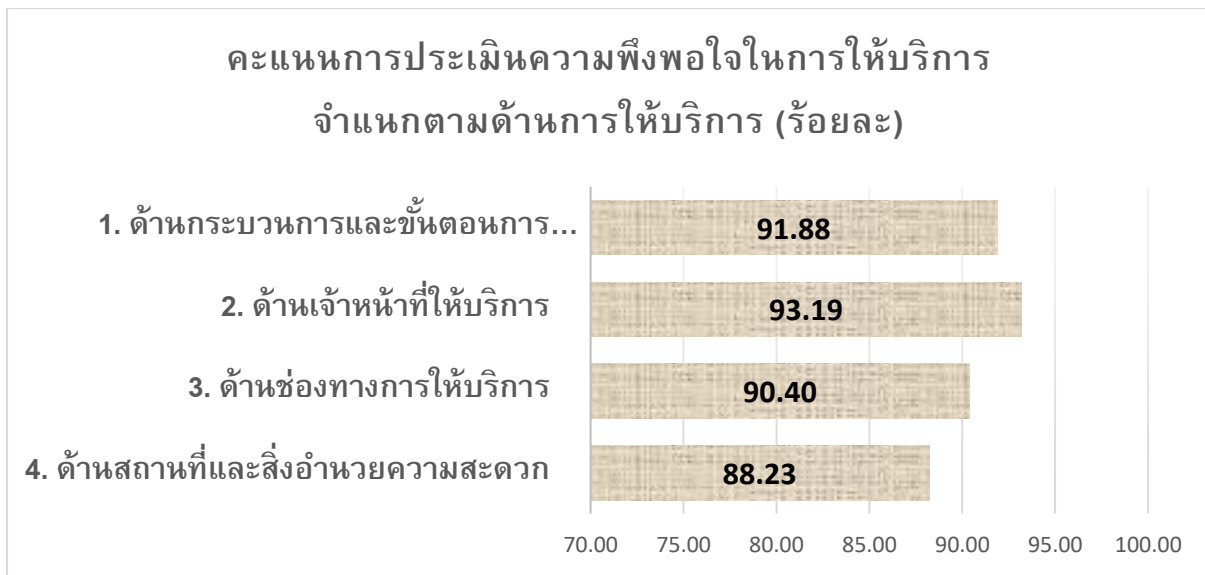
จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2564 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 118.03 คิดเป็นร้อยละ 90.79 คุณภาพการให้บริการระดับ 9

#### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 118.03 คิดเป็นร้อยละ 90.79 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

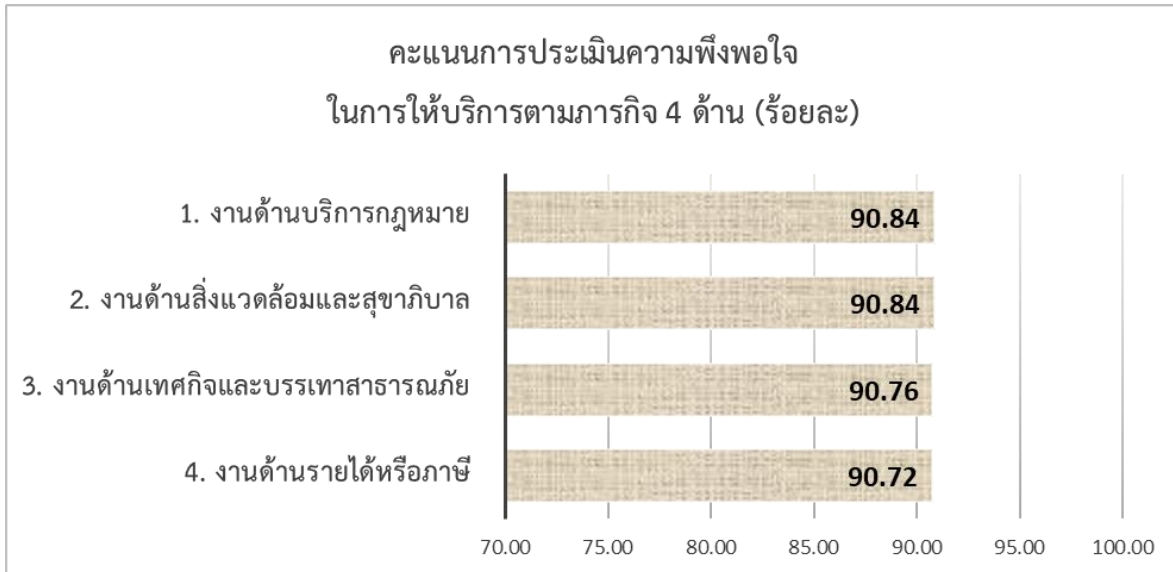
- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 22.97 คิดเป็นร้อยละ 91.88 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.71)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 37.27 คิดเป็นร้อยละ 93.19 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 4.79)

- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 18.08 ร้อยละ 90.40 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.53)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 39.70 ร้อยละ 88.23 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจนของป้าย แสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61)



**2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้**

- 1) งานด้านบริการกฎหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.09 คิดเป็นร้อยละ 90.84 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำในเทศบาลตำบลหนองแห่่ง) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.09 คิดเป็นร้อยละ 90.84 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 3) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย (โครงการป้องกันไฟฟ้าแก้ไขปัญหาหมอกควันประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.99 คิดเป็นร้อยละ 90.76 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.93 คิดเป็นร้อยละ 90.72 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9



### 3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีคะแนนรวมเฉลี่ย 118.03 คิดเป็นร้อยละ 90.79 คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### (1) งานด้านบริการกฎหมาย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.97 คิดเป็นร้อยละ 91.88
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.39 คิดเป็นร้อยละ 93.46
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.97 คิดเป็นร้อยละ 89.87
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.77 คิดเป็นร้อยละ 88.37

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.09 คิดเป็นร้อยละ 90.84 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

#### (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำในเทศบาลตำบลหนองแห่่ง)

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 23.17 คิดเป็นร้อยละ 92.67

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.91 คิดเป็นร้อยละ 92.28
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.11 คิดเป็นร้อยละ 90.54
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.91 คิดเป็นร้อยละ 88.68

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.09 คิดเป็นร้อยละ 90.84 คุณภาพของการให้บริการ ระดับ 9

(3) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย (โครงการป้องกันไฟฟ้าแก้ไขปัญหาหมอกควัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.93 คิดเป็นร้อยละ 91.74
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.34 คิดเป็นร้อยละ 93.36
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.05 คิดเป็นร้อยละ 90.26
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.66 คิดเป็นร้อยละ 88.14

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.99 คิดเป็นร้อยละ 90.76 คุณภาพของการให้บริการ ระดับ 9

(4) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.81 คิดเป็นร้อยละ 91.25
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.46 คิดเป็นร้อยละ 93.64

- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.19 คิดเป็นร้อยละ 90.93
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.47 คิดเป็นร้อยละ 87.72

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลหนองแห่ียง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.93 คิดเป็นร้อยละ 90.72 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองแห่ียง จะอยู่ในระดับคุณภาพ 9 ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 มิติของการให้บริการนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ในส่วนของการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจใช้การประเมินผลแผนเพื่อการพัฒนาเป็นองค์ประกอบเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพของการนำผลการประเมินทั้งสองส่วนรวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไป เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองด้วย

อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีแนวทางในการพัฒนาในภาพรวม ดังต่อไปนี้

- 1) ควรวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจให้แต่ละท้องถิ่นพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด มีความพอเพียงในการงาน อาชีพ หรือธุรกิจขนาดเล็ก โดยการใช้วัตถุดิบ แรงงาน ทรัพยากรท้องถิ่นให้มากขึ้น เน้นที่ความแตกต่างความเป็นตัวตนของตัวเอง
- 2) ควรกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และการวางแผนการทำงานมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเอกลักษณ์ และมีจุดแข็งในฐานะที่เป็นพลเมืองของชุมชนนั้นๆ
- 3) ควรทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปกครองโดยตนเองได้มากขึ้น ลดความเป็นผู้แทน ลดความเป็นราชการและความเป็นรัฐ ให้เป็นการปกครองโดยประชาชน และโดยประชาชนให้มากขึ้น
- 4) ควรมีการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการที่นำมาเป็นตัวชี้วัดในการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ได้
- 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร



ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาก็ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั้นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

- 6) การส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการเป็นการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนทางวิชาการ โดยการหาความรู้ เทคนิค และวิธีการพัฒนา และดำเนินการใหม่ ๆ และถ่ายทอดให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ การถ่ายทอดองค์ความรู้ (Know - how) การวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) ควรให้ความสำคัญกับงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากการจากสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ จะทำให้เกิดการเคลื่อนไหวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้ความรู้แก่ประชาชนในท้องถิ่นก็เพื่อให้ภาคประชาสังคมมีความเข้มแข็ง ซึ่งจะทำให้เกิดการคานอำนาจกันระหว่างท้องถิ่นกับผู้รับผลประโยชน์ในท้องถิ่น
- 8) ควรกำหนดให้มีการกำกับ ตรวจสอบการใช้อำนาจของท้องถิ่นในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบเป็นการตรวจสอบในเชิงมาตรฐาน ซึ่งจะต้องมีมาตรฐานกลาง อันเป็นมาตรฐานพื้นฐานที่มีความจำเป็น เพื่อให้ท้องถิ่นปฏิบัติให้ได้อย่างน้อยให้ถึงมาตรฐานขั้นต่ำ แต่ทั้งนี้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงาน ดำเนินการให้สูงกว่ามาตรฐานของรัฐได้
- 9) ควรพัฒนาระบบสนับสนุน (Back up) ให้กับท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการสร้างระบบประกันให้กับผู้รับบริการ หรือ ประชาชนว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
- 10) ควรพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย

ในส่วน of ข้อเสนอนี้ตามมติการประชุม มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- 1) **งานด้านบริการกฎหมาย** จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด

- 2) **งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำในเทศบาลตำบลหนองแห่) จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด
- 3) **งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย** (โครงการป้องกันไฟฟ้าแก้ไขปัญหาหมอกควัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564) จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด
- 4) **งานด้านรายได้หรือภาษี** จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด

**ข้อเสนอแนะ:** ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีการกระจายจุดบริการ ที่ให้บริการควรมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้
- 2) การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในย่านชุมชนตามความเหมาะสม

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### เทศบาลตำบลหนองแห่่ง

### อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

#### ส่วนที่ 1

#### ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

##### สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลตำบลหนองแห่่ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณ 12 กิโลเมตร

เทศบาลตำบลหนองแห่่ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 30.376 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 18,985 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองจำนวน 11 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 2,582 ครัวเรือน และมีประชากร 5,839 คน (ที่มา: ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง) ดังนี้

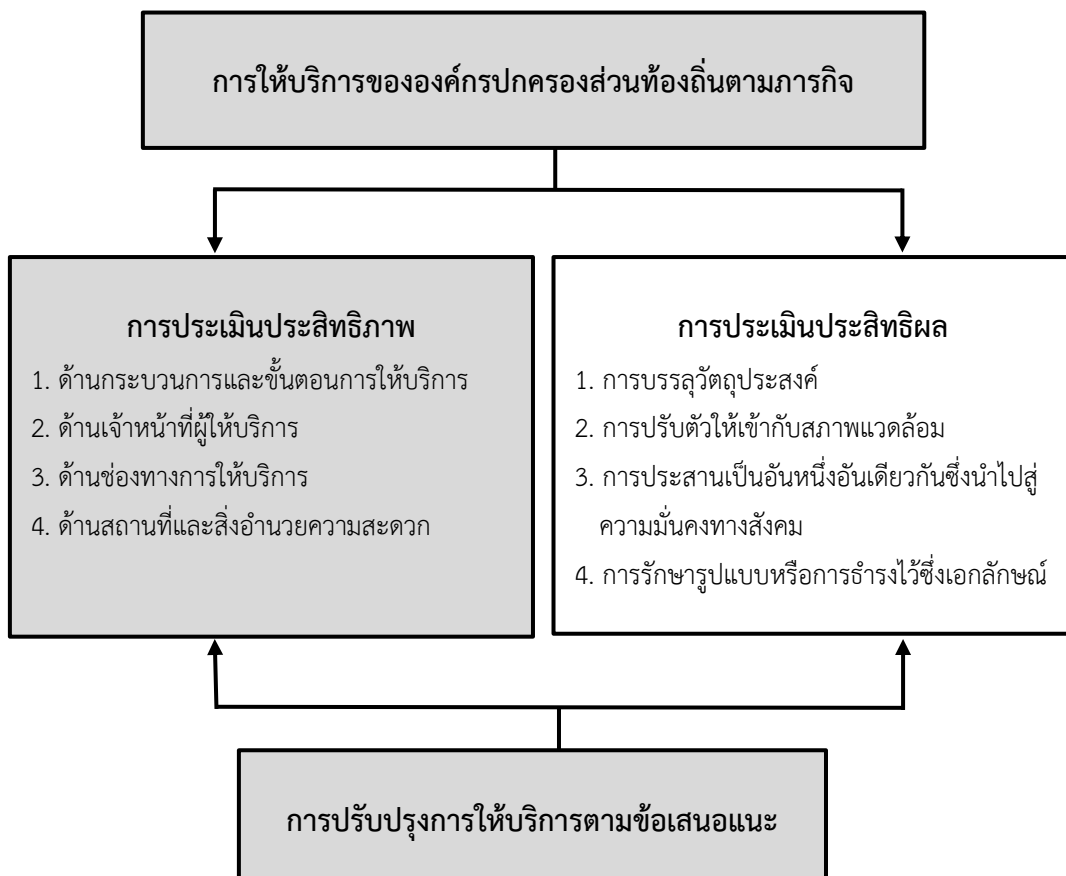
##### ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ปกครองของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	หนองแห่่ง	209	229	438	185
2	ร้องเม็ง	193	209	402	218
3	บวกเปา	276	330	606	311
4	ทุ่งข้าวตอก	242	312	554	257
5	หนองบัว	134	154	288	151
6	ดงเจริญชัย	278	274	552	229
7	ดอย	172	168	340	118
8	ทุ่งข้าวตอกใหม่	309	343	652	317
9	แม่ฮักพัฒนา	500	471	971	392
10	พระบาทตีนนก	112	114	226	94
11	แม่ฮักพัฒนาเฉลิมพระเกียรติ	405	405	810	310
รวมทั้งสิ้น		2,830	3,009	5,839	2,582

ในเขตเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ประมาณ 192.22 คน ต่อตารางกิโลเมตร สภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของตำบลหนองแห่่ง ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 70 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 30 อาชีพค้าขายและอื่น ๆ ร้อยละ 10 มีจุดเด่นของพื้นที่คือ มีทรัพยากรธรรมชาติ ที่ดินทำการเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ มีแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะ ประเพณี และวิถีชีวิตคนไทย คือพิพิธภัณฑวัตถุวังเมือง และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ คือวัดพระบาทดินนง

### กรอบแนวคิดการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การดำเนินงานศึกษาวิจัยเพื่อการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดการประเมิน ดังนี้



## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองแห่่งตามมิติด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ นำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. เพื่อใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับเทศบาลตำบลหนองแห่่ง

## ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลเชิงปริมาณและระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

## ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตประชากร** ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

**ขอบเขตเนื้อหา** ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่งในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย

- 1) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- 2) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
- 3) ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- 4) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

- 5) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

**2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึงประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย**

- 1) บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- 2) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
- 3) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 5) ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม
- 6) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน
- 8) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ

**3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึงช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย**

- 1) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น
- 3) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
- 4) ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม

**4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงการจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย**

- 1) ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
- 2) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
- 3) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic)
- 4) มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ
- 5) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
- 6) ความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ

- 7) การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
- 8) ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้
- 9) จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถเลือกส่วนงานประเมินความพึงพอใจในการให้บริการอย่างน้อย 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านบริการกฎหมาย
- 2) ด้านทะเบียน
- 3) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 5) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 6) ด้านการศึกษา
- 7) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย
- 8) ด้านรายได้หรือภาษี
- 9) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 10) ด้านสาธารณสุข
- 11) ด้านอื่น ๆ ตามที่กำหนด

### ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

#### ■ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลหนองแห่ และใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{5,839}{1 + 5,839 (0.05)^2}$$

$$= 374.35 \text{ หรือประมาณ } 375 \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น เทศบาลตำบลหนองแห่่ง ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 5,839 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 ตัวอย่าง

#### ■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง

**ส่วนที่ 2** เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

#### ■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

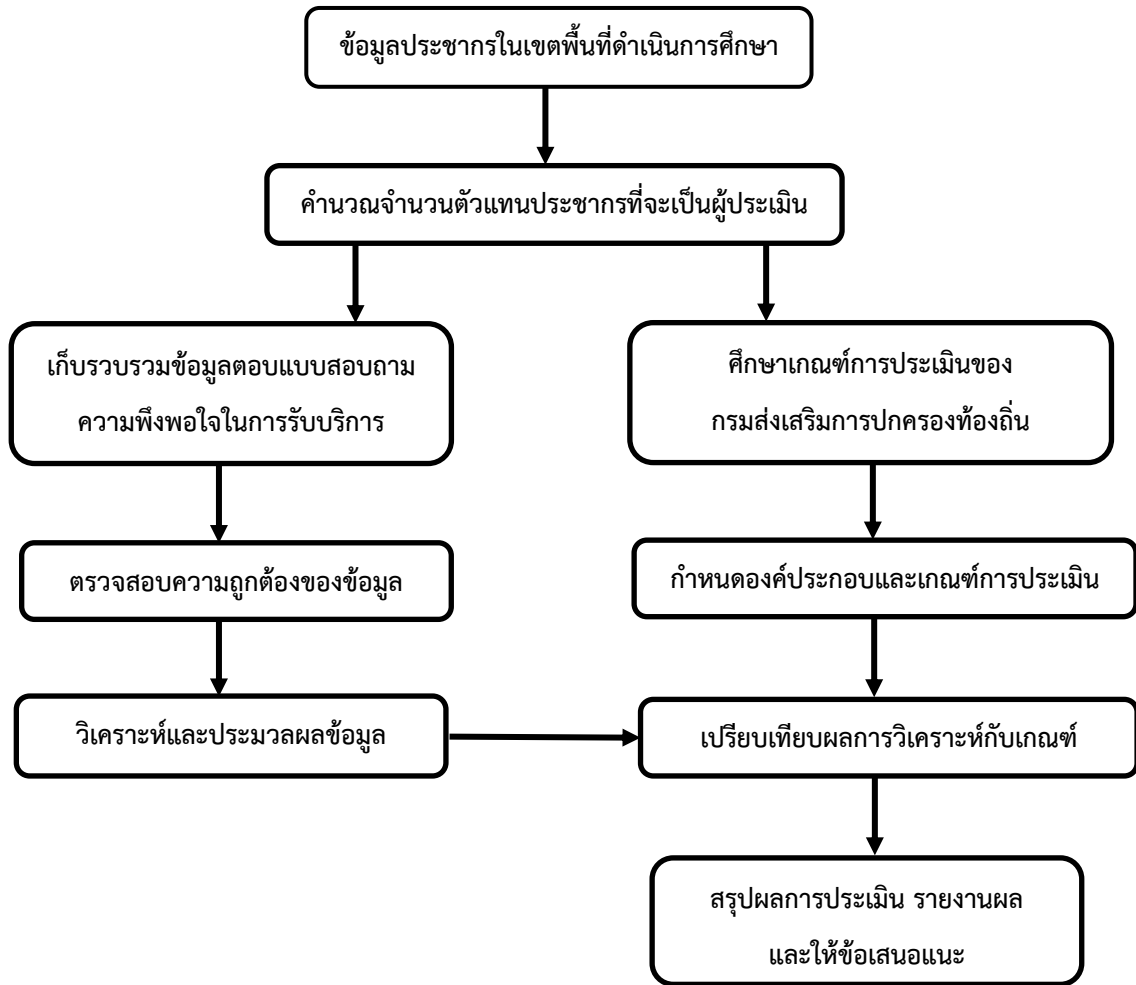
คณะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองแห่่ง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

#### ■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ภายใต้หลักการทางวิชาการ และอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้





แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

▪ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2563 จนถึงเดือนกันยายน 2564 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

▪ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามที่องค์การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน

ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมิน ใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

#### ■ การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการ ดังนี้

จากเกณฑ์การให้คะแนนในการสำรวจ กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน	0	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

นำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

นำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ระดับ 1 ขึ้นไป แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ช่วงคะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน 0.00 - 0.99	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

### ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

คุณภาพของการให้บริการระดับ 10	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการระดับ 9	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 90.01 - 95
คุณภาพของการให้บริการระดับ 8	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 85.01 - 90
คุณภาพของการให้บริการระดับ 7	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 80.01 - 85
คุณภาพของการให้บริการระดับ 6	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 75.01 - 80
คุณภาพของการให้บริการระดับ 5	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 70.01 - 75
คุณภาพของการให้บริการระดับ 4	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 65.01 - 70
คุณภาพของการให้บริการระดับ 3	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 60.01 - 65
คุณภาพของการให้บริการระดับ 2	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 55.01 - 60
คุณภาพของการให้บริการระดับ 1	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 50.00 - 55
คุณภาพของการให้บริการระดับ 0	เท่ากับคะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ 50

## ส่วนที่ 2

### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

#### ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 กำหนดว่า “รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนาารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” นอกจากนี้ในการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ยังได้ระบุไว้ในหมวด 9 รวมทั้งหมด 9 มาตรา อันเริ่มตั้งแต่มาตราที่ 282 ถึงมาตรา 290 ซึ่งโดยรวมแล้วพบว่ามาตราทั้งหมดกล่าวถึงการที่รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น

การกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization of Power) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการแบ่งอำนาจ (Deconcentration of Power) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization of Power) การพัฒนาประเทศที่ผ่านมา มีลักษณะการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อความมั่นคงและความสะดวกในการบริหารงาน และด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัดอันเนื่องมาจากระบบโครงสร้าง ระบบงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพในการดำเนินงานของการบริหารงานแบบรวมศูนย์ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐบาลไม่อาจตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของ

ประชาชนในด้านการบริการ และการอำนวยความสะดวกได้ ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจ การบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น (ราชการบริหารส่วนภูมิภาค) เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทัวถึง และรวดเร็ว และประการสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยการแบ่งภารกิจจากประสบการณ์ต่างประเทศ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ดังนั้นในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่น เชื่อมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

ทิศทางการกระจายอำนาจในอนาคตควรเป็นอย่างไร ในการเปลี่ยนแปลงนี้จะต้องมีการขับเคลื่อนจากระดับนโยบายและจากส่วนภูมิภาคต่างๆ ขนานใหญ่ เนื่องจากจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมากในการนี้จะต้องมีการพัฒนาระบบสนับสนุนอย่างจริงจัง เพื่อให้การกระจายอำนาจในระดับจังหวัดดำเนินการได้อย่างประสบผลสำเร็จในแง่ของการพัฒนาคุณภาพชีวิต และบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดโดย

1. รัฐบาลต้องกระจายอำนาจให้กว้างขวางและเข้มแข็งมากขึ้นแม้ท้องถิ่นจะมีบทบาทและมีขีดความสามารถที่จำกัด แต่ภายใต้ข้อจำกัดที่เป็นอยู่นี้ก็ได้ทำให้ประชาชนมีคุณภาพที่ดีมากขึ้น พอสมควรและสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานได้มากขึ้นอย่างชัดเจน รัฐจึงควรผลักดัน

ให้มีการกระจายอำนาจให้กว้างขวางและมีความเข้มแข็งยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการเมืองในภูมิภาคต่างๆ ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วได้อย่างแท้จริง

2. ปรับระบบบริหารนโยบายกระจายอำนาจให้มีพลังขับเคลื่อน โดยรัฐจะต้องจัดให้มีองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการนโยบายการกระจายอำนาจที่ปฏิบัติได้อย่างเป็นเอกภาพ มีศักยภาพในการขับเคลื่อนนโยบายมีความเป็นอิสระจากการแทรกแซงทางการเมืองในระดับชาติ และมีอำนาจดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการกระจายอำนาจซึ่งมีผลผูกพันต่อส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มแข็ง
3. ยกกระดับประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการเมืองและชุมชนชนบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการปรับปรุง สร้างการปกครองส่วนภูมิภาคการปกครองส่วนท้องถิ่นเสียใหม่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณของรัฐ ลดความซ้ำซ้อนในเชิงโครงสร้างระหว่างภูมิภาค และท้องถิ่นในระดับจังหวัด และให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการเมืองและชนบทในพื้นที่จังหวัดหนึ่งๆ ให้ดำรงอยู่ร่วมกันได้อย่างสมดุลและยั่งยืนต่อไป

### ความหมายของความพึงพอใจ

หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ/หน่วยงาน จากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบการประเมิน

### ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543) ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำเร็จดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

## ลักษณะของความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542) ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

## เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

- 1) รูปลักษณ์ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวก ด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

## การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

- 1) การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต
- 2) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ
- 3) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- 4) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน



## ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
- 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

## แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย กำหนดให้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน คือการพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

### 1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

- 1) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)
- 2) ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการ กระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น
- 3) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิด

โอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

- 4) ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- 5) ยกย่องคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ
- 6) ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 7) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

## 2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

- 1) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น
- 2) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพ การบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับ

การบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

### 3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

- 1) ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันที่ที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ
- 2) วางหลักเกณฑ์ แนวทางและกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

### บรรณานุกรม

สาโรช ไชยสมบัติ: 2543 ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

วุฒิสาร ต้นไชย: 2544 การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2564 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>

### ส่วนที่ 3

#### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามวัตถุประสงค์

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 375 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

#### 3.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านหนองแห่่ง	44	11.73
หมู่ที่ 2 บ้านร้องเม็ง	48	12.80
หมู่ที่ 3 บ้านบวกเปา	11	2.93
หมู่ที่ 4 บ้านฟุ้งข้าวตอก	59	15.73
หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัว	25	6.67
หมู่ที่ 6 บ้านดงเจริญชัย	39	10.40
หมู่ที่ 7 บ้านดอย	19	5.07
หมู่ที่ 8 บ้านฟุ้งข้าวตอกใหม่	43	11.47
หมู่ที่ 9 บ้านแม่ฮักพัฒนา	29	7.73

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 10 บ้านพระบาทตินนง	33	8.80
หมู่ที่ 11 บ้านแม่ฮักพัฒนาเฉลิมพระเกียรติ	25	6.67
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 15.73 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 12.80 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 2.93 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆกัน

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	362	96.53
4 – 6 ครั้ง	10	2.67
มากกว่า 6 ครั้ง	3	0.80
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 96.53 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ 4 – 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 2.67 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ มากกว่า 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 0.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	37	9.87
13.00 – 16.30 น.	170	45.33
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	168	44.80
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 45.33 ของผู้ตอบ

แบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 44.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 9.87 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	332	88.53
หญิง	43	11.47
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 88.53 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 11.47 ของ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	12	3.20
รับจ้างทั่วไป	109	29.07
ค้าขายรายย่อย	214	57.07
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	7	1.87
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	25	6.67
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.13
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	0	0
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย (ร้อยละ 57.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 29.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	13	3.47

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	104	27.73
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	159	42.40
อนุปริญญา หรือ ปวส.	23	6.13
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	76	20.27
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 42.40 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 27.73 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า (ร้อยละ 20.27 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	44	11.73
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	274	73.07
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	38	10.13
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	9	2.40
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	10	2.67
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 73.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 11.73 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 10.13 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	138	36.80
2. งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	274	73.07

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. งานด้านบริการกฎหมาย	192	51.20
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	59	15.73

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับคือด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย (โครงการป้องกันไฟฟ้าแก้ไขปัญหาหมอกควัน ปีงบประมาณ 2564) จำนวน 274 คน (ร้อยละ 73.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือด้านบริการกฎหมาย จำนวน 192 คน (ร้อยละ 51.20 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำในเทศบาลตำบลหนองแห่่ง) จำนวน 138 คน (ร้อยละ 36.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

### 3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ:

#### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.49	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.63	0.50	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.71	0.51	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	0.55	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.37	0.53	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.71) อันดับที่ 2 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และอันดับที่ 3 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ



ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ:  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.62	0.49	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.60	0.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.60	0.58	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.77	0.48	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.79	0.45	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.73	0.52	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.67	0.53	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.46	0.65	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 4.79) อันดับที่ 2 ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.77) และอันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ:  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.52	0.57	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.49	0.59	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.53	0.53	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.53	0.51	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
รวม	4.52	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.53) อันดับที่ 2 ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.53) และอันดับที่ 3 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ:  
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. พังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.15	0.56	มาก
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.09	0.61	มาก
3. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์	4.25	0.80	มากที่สุด
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ	4.48	0.70	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.61	0.55	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.59	0.54	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.51	0.55	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.53	0.54	มากที่สุด
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.54	0.53	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
รวม	4.42	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) อันดับที่ 2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ WIFI ขณะรอบริการ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และอันดับที่ 3 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ

### 3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจหลักต่าง ๆ

ตารางที่ 14 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 130 คะแนน)	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ (เต็ม = 25)	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 130)
1) งานด้านบริการกฎหมาย	22.97 (91.88)	37.39 (93.46)	17.97 (89.87)	39.77 (88.37)	118.09 (90.84)
2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล	23.17 (92.67)	36.91 (92.28)	18.11 (90.54)	39.91 (88.68)	118.09 (90.84)
3) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทา สาธารณภัย	22.93 (91.74)	37.34 (93.36)	18.05 (90.26)	39.66 (88.14)	117.99 (90.76)
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	22.81 (91.25)	37.46 (93.64)	18.19 (90.93)	39.47 (87.72)	117.93 (90.72)
<b>เฉลี่ย</b>	<b>22.97 (91.88)</b>	<b>37.27 (93.19)</b>	<b>18.08 (90.40)</b>	<b>39.70 (88.23)</b>	<b>118.03 (90.79)</b>

หมายเหตุ ในวงเล็บ (.....) เป็นค่าเทียบร้อยละ

**ตารางที่ 15 : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน**

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม 130 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	118.09	90.84	9
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	118.09	90.84	9
3. งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย	117.99	90.76	9
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	117.93	90.72	9
<b>เฉลี่ย</b>	<b>118.03</b>	<b>90.79</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่าง ๆ ในตารางที่ 16

**ตารางที่ 16 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ**

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	25	22.97	91.88	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	37.27	93.19	9
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	18.08	90.40	9
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	45	39.70	88.23	8
<b>รวม</b>	<b>130</b>	<b>118.03</b>	<b>90.79</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 118.03 จากคะแนนเต็ม 130 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.79 คุณภาพการให้บริการระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก โดยมีประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 8 และ 9

### 3.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองแห่่ง ที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

#### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 118.03 คิดเป็นร้อยละ 90.79 คุณภาพของการให้บริการในระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 22.97 คิดเป็นร้อยละ 91.88 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.71)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 37.27 คิดเป็นร้อยละ 93.19 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 4.79)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 90.40 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.53)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ย คิดเป็น 39.70 ร้อยละ 88.23 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61)

#### 2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านบริการกฎหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.09 คิดเป็นร้อยละ 90.84 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภัย (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำในเทศบาลตำบลหนองแห่่ง) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.09 คิดเป็นร้อยละ 90.84 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

- 3) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย (โครงการป้องกันไฟฟ้าแก้ไขปัญหาหมอกควัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.99 คิดเป็นร้อยละ 90.76 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.93 คิดเป็น ร้อยละ 90.72 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

### 3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 118.03 คิดเป็นร้อยละ 90.79 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

#### (1) งานด้านบริการกฎหมาย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.97 คิดเป็นร้อยละ 91.88
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.39 คิดเป็นร้อยละ 93.46
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.97 คิดเป็นร้อยละ 89.87
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.77 คิดเป็นร้อยละ 88.37

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.09 คิดเป็นร้อยละ 90.84 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

#### (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำในเทศบาลตำบลหนองแห่่ง)

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 23.17 คิดเป็นร้อยละ 92.67
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.91 คิดเป็นร้อยละ 92.28
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.11 คิดเป็นร้อยละ 90.54

- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.91 คิดเป็นร้อยละ 88.68

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.09 คิดเป็นร้อยละ 90.84 คุณภาพของการให้บริการ ระดับ 9

- (3) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย (โครงการป้องกันไฟฟ้าแก้ไขปัญหาหมอกควัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.93 คิดเป็นร้อยละ 91.74
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.34 คิดเป็นร้อยละ 93.36
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.05 คิดเป็นร้อยละ 90.26
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.66 คิดเป็นร้อยละ 88.14

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.99 คิดเป็นร้อยละ 90.76 คุณภาพของการให้บริการ ระดับ 9

- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.81 คิดเป็นร้อยละ 91.25
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.46 คิดเป็นร้อยละ 93.64
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.19 คิดเป็นร้อยละ 90.93
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.47 คิดเป็นร้อยละ 87.72

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.93 คิดเป็นร้อยละ 90.72 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

### 3.5 อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ มีความตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

### 3.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

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

เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านบริการกฎหมาย
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำในเทศบาลตำบลหนองแห่ย์)
- 3) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย (โครงการป้องกันไฟฟ้าแก้ไขปัญหามอกควัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน



การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองแห่่ง โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองแห่่ง พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะ

# ภาคผนวก



## แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

### 1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ประจำปี 2564

### 2. ที่ปรึกษาโครงการ

- |   |   |
|---|---|
| 2.1 รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา      | อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้                  |
| 2.2 รองศาสตราจารย์เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร | รองเลขาธิการที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย |

### 3. คณะทำงานที่รับผิดชอบโครงการ

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น | หัวหน้าโครงการ           |
| 3.2 รองศาสตราจารย์ศิริชัย หงษ์วิทยากร     | นักวิจัยและประเมินผล     |
| 3.3 นายณัฏพาล ศรีบุญเที่ยง                | นักวิจัยและประเมินผล     |
| 3.4 นางสาวนิวัติ ช่างขอ                   | เจ้าหน้าที่ธุรการโครงการ |

### 4. หลักการและเหตุผล

เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัด โดยภายในองค์กรจะประกอบด้วยผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและมีคณะทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและชุมชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามต้องการ ประเด็นที่ควรมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอนและลำพูน ประกอบด้วย

1. การบริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอน
2. ช่องทางการให้บริการ ที่ทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที
3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอนและลำพูน
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ามารับบริการของประชาชน
5. ผลงานการดำเนินการตามภารกิจหลักที่ปรากฏเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นเหล่านี้ถือว่าควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามความคิดเห็นหรือการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำยุทธศาสตร์ของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด

เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป รวมถึงนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการ ตามมติที่ 2 โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนที่มารับบริการ

## 5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

5.2 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

## 6. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

6.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

6.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

6.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6.4 ความพึงใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

## 7. ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินโครงการ

7.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

7.2 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

## 8. วิธีการดำเนินงานวิจัยและประเมินผล

8.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ

8.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร

8.3 การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการนำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมประเมินความพึงพอใจประชาชน ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

8.5 รายงานผลการศึกษาคู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

9. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ แบ่งเป็นจังหวัด ดังนี้

รายการค่าใช้จ่าย	จ.เชียงใหม่	จ.ลำพูน	จ.แม่ฮ่องสอน
	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)
1. ค่าตอบแทนนักวิจัยจำนวน 3 คน	6,000	6,000	6,000
3. ค่าจ้างนักศึกษาช่วยงานจัดเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล	5,000	6,000	7,000
4. ค่าเน็ต/บริหารโครงการ/พัฒนาโปรแกรม/วิเคราะห์ข้อมูล/การทำรายงาน/ข้อเสนอแนะ	8,000	8,000	8,000
5. ค่าจัดทำเอกสารการวิจัย ค่าวัสดุ การสื่อสาร	3,000	3,000	3,000
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>22,000</b>	<b>23,000</b>	<b>24,000</b>

11. สรุปโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 เล่ม

ลงชื่อ.....



(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)

หัวหน้าโครงการ

**แบบสอบถาม**

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

อบต./เทศบาล .....อำเภอ.....

จังหวัด..... ประจำปี 2564

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

- |   |  |
|---|--|
| <p>1. หมู่ที่ .....</p> <p>2. จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี</p> <p><input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 3 ครั้ง</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 4-6 ครั้ง</p> <p><input type="checkbox"/> 3) มากกว่า 6 ครั้ง</p> <p>3. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) 8.30 – 12.00 น.</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 13.00 – 16.30 น.</p> <p><input type="checkbox"/> 3) นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลาที่<br/>หน่วยงานให้บริการในพื้นที่</p> <p>4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 5,000 – 9,999 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 3) 10,000 – 19,999 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 4) 20,000 – 29,999 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 5) 30,000 บาท ขึ้นไป</p> | <p>5. อาชีพประจำ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) เกษตรกร</p> <p><input type="checkbox"/> 2) รับจ้างทั่วไป</p> <p><input type="checkbox"/> 3) ค้าขายรายย่อย</p> <p><input type="checkbox"/> 4) เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ</p> <p><input type="checkbox"/> 5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท</p> <p><input type="checkbox"/> 6) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ</p> <p><input type="checkbox"/> 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)</p> <p>6. ระดับการศึกษา</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น</p> <p><input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น</p> <p><input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.</p> <p><input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา หรือ ปวส.</p> <p><input type="checkbox"/> 5) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า</p> <p>7. เพศ</p> <p><input type="checkbox"/> ชาย                      <input type="checkbox"/> หญิง</p> |
|---|--|

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**
**2.1 โปรดระบุลักษณะส่วนงานที่ท่านรับบริการ ให้เลือกเพียง 4 งานเท่านั้น**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) งานด้านบริการกฎหมาย                     | <input type="checkbox"/> 6) งานด้านการศึกษา                          |
| <input type="checkbox"/> 2) งานด้านทะเบียน                          | <input type="checkbox"/> 7) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย |
| <input type="checkbox"/> 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 8) งานด้านรายได้หรือภาษี                    |
| <input type="checkbox"/> 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ             | <input type="checkbox"/> 9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม       |
| <input type="checkbox"/> 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ    | <input type="checkbox"/> 10) งานด้านสาธารณสุข                        |

**2.2 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการให้เป็นค่าคะแนนตามเกณฑ์ต่อไปนี้**

- ระดับคะแนน 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด      2 = พึงพอใจน้อย      3 = พึงพอใจปานกลาง  
 4 = พึงพอใจมาก      5 = พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic)					
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ ฯลฯ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....  
 .....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....  
 .....

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....  
 .....

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
 .....

5) ด้านอื่น ๆ

.....  
 .....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์