



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน
เทศบาลตำบลหนองควาย
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

โดย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการนี้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมุ่งเน้นการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรง การประเมินดังกล่าวถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการและส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารท้องถิ่น โดยให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อประชาชน ทั้งในด้านคุณภาพบริการ ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่าของงบประมาณ วิธีการประเมินใช้ทั้งการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด โดยครอบคลุมมิติต่างๆ ของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทำงาน บุคลากร ช่องทางการติดต่อ ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ผลลัพธ์จากการประเมินนี้ จะเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าสำหรับเทศบาลตำบลหนองควาย ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในระยะยาว นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินยังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยช่วยชี้ให้เห็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้และจุดอ่อนที่ต้องเร่งพัฒนา การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นๆ เช่น งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และนโยบายระดับชาติ จะช่วยให้การตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรและการกำหนดแนวทางการพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการเผยแพร่ผลการประเมินสู่สาธารณะยังเป็นการแสดงความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของชุมชน อันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ในระยะยาวกระบวนการประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่องนี้จะนำไปสู่วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาและการให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ความสำเร็จของการประเมินครั้งนี้ เกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน ทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังว่าผลการศึกษากลับจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ในปีต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กันยายน 2567

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	19
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจ	39
ภาคผนวก	56

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน เทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการนี้มุ่งเน้นการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรง การประเมินดังกล่าวถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการและส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารท้องถิ่น โดยให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อประชาชน ทั้งในด้านคุณภาพบริการ ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่าของงบประมาณ รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ฉบับนี้ มีขั้นตอนการทำวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเชิงทฤษฎีและเอกสาร

ขั้นตอนนี้ จะทำการรวบรวมและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ดังนี้ :

- การดำเนินงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- แนวทางการสนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
- ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการในบริบทที่คล้ายคลึงกัน

การศึกษาในขั้นตอนนี้จะช่วยสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเครื่องมือวิจัยในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาเชิงปฏิบัติการและการออกแบบเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนนี้เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยมีกระบวนการดังนี้ :

- การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจบริบทการให้บริการจริง
- การออกแบบแบบสอบถามที่สามารถสะท้อนคุณภาพการบริการได้อย่างครอบคลุม โดยอาศัยหลักการทางสถิติในการกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- การสร้างแบบสอบถามบนพื้นฐานของการทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการสำรวจ
- การทดสอบแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
- การปรับปรุงและสรุปแบบฟอร์มของแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
- การจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติงานภาคสนามและการประมวลผลข้อมูล

ขั้นตอนสุดท้ายนี้เป็นการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจริง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยมีกระบวนการดังนี้ :

- การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกไว้ โดยใช้แบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้น
- การสัมภาษณ์และพูดคุยกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม
- การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
- การป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบการประมวลผลทางสถิติ
- การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เหมาะสม
- การสรุปผลการศึกษาและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานพื้นที่การให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

- 1) **ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามเจ้าหน้าที่ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ
- 3) **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line OA มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์
- 4) **ความพึงใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ได้แก่ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการพร้อมป้ายอธิบายการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของ

สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ ฯลฯ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้จัดให้ มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 387 คน แยกเป็นชาย 221 คน หญิง 166 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 387 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.05$ คะแนน $z = 2$

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดขอบเขตในการศึกษา ในงาน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการศึกษา
- 2) ด้านสาธารณสุข
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 5) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

จากเกณฑ์การให้คะแนนในการสำรวจ กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ท ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ จากข้อมูลนำมากำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้ โดยผลการประเมินความพึงพอใจที่มีค่าคะแนนเกินร้อยละ 95 หมายถึงคุณภาพของการให้บริการระดับ 10 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และค่าคะแนนที่น้อยกว่าร้อยละ 50 หมายถึงคุณภาพของการให้บริการระดับ 0 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 117.49 คิดเป็นร้อยละ 87.03 คุณภาพการให้บริการระดับ 8

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 117.49 คิดเป็นร้อยละ 87.03 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ย 26.38 คิดเป็นร้อยละ 87.93 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.52)
- 2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ย 34.30 คิดเป็นร้อยละ 85.75 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)
- 3) **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 17.37 ร้อยละ 86.86 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.44)
- 4) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 39.44 ร้อยละ 87.64 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดภูมิทัศน์สะอาด งามตา (ค่าเฉลี่ย 4.44)

2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) **งานด้านการศึกษา** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.70 คิดเป็นร้อยละ 87.18 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.32
- 2) **งานด้านสาธารณสุข** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.27 คิดเป็นร้อยละ 86.12 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.73
- 3) **งานด้านรายได้หรือภาษี** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 119.24 คิดเป็นร้อยละ 88.32 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.82
- 4) **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.71 คิดเป็นร้อยละ 87.20 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.09
- 5) **งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.55 คิดเป็นร้อยละ 86.33 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.51

3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 5 ด้าน

จากการประเมินพบว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย มีคะแนนรวมเฉลี่ย 117.49 คิดเป็นร้อยละ 87.03 คุณภาพของการให้บริการระดับค่อนข้างสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) งานด้านการศึกษา

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.50 คิดเป็นร้อยละ 88.32
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 34.47 คิดเป็นร้อยละ 86.17
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.52 คิดเป็นร้อยละ 87.59
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.21 คิดเป็นร้อยละ 87.14

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.70 คิดเป็นร้อยละ 87.18 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

(2) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.03 คิดเป็นร้อยละ 86.77
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 33.64 คิดเป็นร้อยละ 84.11
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.11 คิดเป็นร้อยละ 85.57
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.48 คิดเป็นร้อยละ 87.73

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.27 คิดเป็นร้อยละ 86.12 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.95 คิดเป็นร้อยละ 89.82
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 34.84 คิดเป็นร้อยละ 87.11
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.26 คิดเป็นร้อยละ 86.32
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.18 คิดเป็นร้อยละ 89.30

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลหนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 119.24 คิดเป็นร้อยละ 88.32 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

(4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.43 คิดเป็นร้อยละ 88.09
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 34.61 คิดเป็นร้อยละ 86.53
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.47 คิดเป็นร้อยละ 87.33
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.21 คิดเป็นร้อยละ 87.13

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.71 คิดเป็นร้อยละ 87.20 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

(5) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 25.99 คิดเป็นร้อยละ 86.65
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 33.94 คิดเป็นร้อยละ 84.84
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.50 คิดเป็นร้อยละ 87.51
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.11 คิดเป็นร้อยละ 86.92

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบล หนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.55 คิดเป็นร้อยละ 86.33 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองควาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จะอยู่ในระดับคุณภาพ 8 ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 มิติของการให้บริการนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ในส่วนของการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจใช้การประเมินผลแผนเพื่อการพัฒนาเป็นองค์ประกอบเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพของการนำผลการประเมินทั้งสองส่วนรวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในปีต่อไป เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชน ในท้องถิ่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองด้วย

อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรมีแนวทางในการพัฒนาในภาพรวม ดังต่อไปนี้

1. **ควรคำนึงถึงปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างสูงสุด ประกอบด้วย**
 - (1) **การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)** หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน
 - (2) **การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service)** หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา
 - (3) **การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)** หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
 - (4) **การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)** หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
2. **พัฒนาระบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service)**
 - (1) **จัดตั้งศูนย์บริการร่วม**ที่สามารถให้บริการหลากหลายประเภทในจุดเดียว เช่น งานทะเบียน การชำระภาษี การขออนุญาตต่างๆ
 - (2) **ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Process Redesign)** เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างแผนกต่างๆ
 - (3) **จัดทำคู่มือประชาชน** ที่ระบุขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ และระยะเวลาดำเนินการอย่างชัดเจน
3. **นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสม** จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และพร้อมรับมือกับความท้าทายในอนาคต อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้ควรคำนึงถึงความพร้อมของบุคลากรและประชาชน รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญ
 - (1) **เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ** เป็นการลดระยะเวลาในการให้บริการ : ระบบอัตโนมัติช่วยประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็วกว่ามนุษย์ ลดข้อผิดพลาด : ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยลดความผิดพลาดจากการป้อนข้อมูลและการคำนวณ และเพิ่มความสามารถในการให้บริการ : ระบบออนไลน์สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้พร้อมกันจำนวนมาก
 - (2) **ยกระดับความพึงพอใจของประชาชน** ทำให้เกิดความสะดวกสบาย : ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ ความรวดเร็ว : ลดเวลาการ

รอกอยและการเดินทางมาติดต่อราชการ ความโปร่งใส : ระบบติดตามสถานะคำร้องออนไลน์ช่วยให้ประชาชนตรวจสอบได้ตลอดเวลา

- (3) **ประหยัดทรัพยากรและงบประมาณ** ลดการใช้กระดาษ : การทำธุรกรรมออนไลน์ช่วยลดปริมาณเอกสารและการพิมพ์ ประหยัดพื้นที่จัดเก็บ : ระบบจัดเก็บข้อมูลดิจิทัลช่วยลดพื้นที่จัดเก็บเอกสารกายภาพ และลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร: ระบบอัตโนมัติช่วยลดภาระงานประจำของเจ้าหน้าที่
 - (4) **เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล** ระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ช่วยป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติช่วยป้องกันการสูญหายของข้อมูลสำคัญ การเข้ารหัสข้อมูลช่วยป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต
 - (5) **สนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย** ประกอบด้วย Big Data Analytics ช่วยวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของประชาชน ระบบ Business Intelligence ช่วยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่ายสำหรับผู้บริหาร และ AI, Machine Learning ช่วยในการคาดการณ์และวางแผนนโยบายในอนาคต
 - (6) **เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน** ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สื่อสังคมออนไลน์ช่วยในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับประชาชน แอปพลิเคชันมือถือช่วยให้ประชาชนรายงานปัญหาหรือแจ้งเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว
 - (7) **รองรับการเปลี่ยนแปลงและภาวะวิกฤติ** ระบบการทำงานทางไกล (Remote Working) ช่วยให้การบริการดำเนินต่อไปได้แม้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ระบบแจ้งเตือนภัยอัตโนมัติช่วยในการรับมือกับภัยพิบัติได้อย่างทันท่วงที และเทคโนโลยี Cloud Computing ช่วยให้ระบบมีความยืดหยุ่นและปรับขนาดได้ตามความต้องการ
 - (8) **ยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร** แสดงถึงความทันสมัยและการก้าวทันเทคโนโลยี สร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดึงดูดบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยี
4. **การพัฒนาศักยภาพบุคลากร** โดยการจัดหลักสูตรอบรมเฉพาะทางตามลักษณะงาน เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง จัดกิจกรรม Role-play เพื่อฝึกทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและการจัดการความขัดแย้ง สร้างระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคลากร
 5. **ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก** ออกแบบพื้นที่ให้บริการตามหลัก Universal Design เพื่อรองรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม จัดทำป้ายบอกทางและแผนผังการให้บริการที่ชัดเจน ใช้งานง่าย ติดตั้งระบบปรับอากาศและแสงสว่างที่เหมาะสม รวมถึงจัดพื้นที่สีเขียวเพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย

6. **เพิ่มช่องทางการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น** ด้วยการพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับรับเรื่องร้องเรียนและติดตามสถานะการดำเนินการ จัดเวทีประชาคมหมู่บ้าน/ชุมชนเป็นประจำทุกไตรมาสเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการ ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและตอบข้อซักถามแบบ Real-time
7. **ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน** จัดทำงบประมาณแบบมีส่วนร่วม (Participatory Budgeting) โดยให้ประชาชนร่วมเสนอและลงคะแนนเลือกโครงการพัฒนาท้องถิ่น จัดตั้งสภาที่ปรึกษาภาคประชาชนเพื่อร่วมกำหนดนโยบายและติดตามการดำเนินงาน และสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครในชุมชนเพื่อร่วมดูแลและพัฒนาท้องถิ่น
8. **พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล** ใช้เทคโนโลยี QR Code หรือ Kiosk ในการประเมินความพึงพอใจทันทีหลังรับบริการ จัดทำ Dashboard แสดงผลการประเมินแบบ Real-time เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามและตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว จัดจ้างหน่วยงานภายนอกทำการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีเพื่อความเป็นกลางและโปร่งใส
9. **บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน** อาจจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากร จัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบข้ามเขตพื้นที่ พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้
10. **ส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาล** จัดทำเว็บไซต์เปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างงบประมาณ และผลการดำเนินงานที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภาคประชาชนเพื่อติดตามการดำเนินงาน

ในส่วนของข้อเสนอแนะตามมติการประเมิน มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. **งานด้านการศึกษา** จากผลการประเมินพบว่าในส่วนของงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ :

1) **การพัฒนาหลักสูตรการศึกษา**

- **สนับสนุนการเรียนรู้ทักษะชีวิตและวิชาชีพ** : จัดทำหลักสูตรเพิ่มเติมที่เน้นทักษะชีวิต เช่น การจัดการเงิน การสื่อสาร และการแก้ไขปัญหา รวมถึงการฝึกวิชาชีพที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในท้องถิ่น เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนเมื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน
- **การส่งเสริมวิชาการและการเรียนรู้แบบบูรณาการ** : ร่วมมือกับโรงเรียนในพื้นที่เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน โดยเน้นการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ และการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้

2) การส่งเสริมการเข้าถึงการศึกษา

- **จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้สำหรับชุมชน** : สร้างศูนย์การเรียนรู้ที่สามารถให้บริการแก่ประชาชนทุกวัย เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม เช่น ห้องสมุด ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ ศูนย์ฝึกอาชีพ
- **การสนับสนุนทุนการศึกษา** : จัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่มีฐานะยากจน หรือผู้ที่มีผลการเรียนดี เพื่อให้มีโอกาสเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น

3) การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

- **การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะครู** : จัดอบรมและพัฒนาทักษะให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถสอนเนื้อหาที่ทันสมัยและสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาใหม่
- **สร้างระบบพี่เลี้ยงและให้คำปรึกษา** : ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของครู โดยจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงและการให้คำปรึกษาสำหรับครูที่มีประสบการณ์น้อย

2. งานด้านสาธารณสุข จากผลการประเมินพบว่าในงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ :

1) การเข้าถึงบริการสาธารณสุข

- **จัดตั้งหน่วยบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่** : จัดให้มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ที่สามารถออกไปให้บริการประชาชนในพื้นที่ห่างไกลหรือที่การเข้าถึงยาก เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถได้รับการดูแลสุขภาพอย่างทั่วถึง
- **การให้บริการปรึกษาสุขภาพออนไลน์** : เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถขอรับคำปรึกษาด้านสุขภาพผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระในการเดินทาง

2) การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

- **การจัดทำโครงการส่งเสริมสุขภาพ** : จัดกิจกรรมหรือโครงการที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน เช่น โครงการออกกำลังกาย การจัดอบรมเรื่องโภชนาการ หรือการรณรงค์เลิกบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

3) การพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข

- การฝึกอบรมบุคลากรด้านสาธารณสุข : จัดการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรสาธารณสุข เช่น การฝึกอบรมเรื่องการปฐมพยาบาล การดูแลผู้สูงอายุ หรือการจัดการภาวะฉุกเฉิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

- การให้ความรู้และการสร้างความตระหนัก : จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การป้องกันโรค และการรักษาสุขอนามัย เพื่อให้ประชาชนมีความรู้และมีความตระหนักในการดูแลสุขภาพของตนเอง
- การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น : เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้การบริการด้านสุขภาพตรงกับความต้องการของประชาชน

3. งานด้านรายได้หรือภาษี จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีมียุทธศาสตร์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ :

1) การปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษี

- การใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บภาษี : นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการและติดตามการชำระภาษี เช่น ระบบชำระภาษีออนไลน์ หรือระบบจัดการฐานข้อมูลผู้เสียภาษี เพื่อเพิ่มความสะดวกและความถูกต้องในการจัดเก็บภาษี
- การปรับปรุงฐานข้อมูลผู้เสียภาษี : จัดทำและอัปเดตฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการจัดเก็บภาษี รวมถึงการตรวจสอบสถานะผู้เสียภาษีอย่างสม่ำเสมอ

2) การส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี

- การจัดโครงการส่งเสริมการชำระภาษี : จัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการชำระภาษี
- การตรวจสอบและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษี : จัดทำมาตรการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดกับผู้ที่ยกเว้นหรือหลีกเลี่ยงภาษี รวมถึงการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนแก่ประชาชนที่แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษี

3) การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บรายได้

- การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ : จัดการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและรายได้ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษี และพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- การส่งเสริมความโปร่งใสและการบริการที่เป็นมิตร : ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ โปร่งใส และให้บริการประชาชนด้วยความเป็นมิตร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการใช้บริการ

4) การจัดการรายได้ที่มีประสิทธิภาพ

- การวางแผนและการจัดการรายได้ : จัดทำแผนการจัดเก็บและการใช้จ่ายรายได้โดยมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่ใช้รายได้จากภาษีเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน

4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ :

1) การปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง

- การลดขั้นตอนและเวลาในการขออนุญาต : ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างให้มีขั้นตอนที่ชัดเจนและรวดเร็วขึ้น เพื่อลดเวลาในการดำเนินการ รวมถึงการใช้ระบบออนไลน์ในการยื่นคำขอและติดตามสถานะการอนุญาต

2) การให้คำปรึกษาและการสนับสนุนผู้ขออนุญาต

- การให้บริการปรึกษาและช่วยเหลือในการขออนุญาต : จัดตั้งหน่วยบริการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือผู้ขออนุญาตในการจัดเตรียมเอกสาร การตรวจสอบแบบแปลน หรือการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาต

3) การตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมาย

- การตรวจสอบการก่อสร้าง : จัดทำมาตรการในการตรวจสอบและควบคุมการก่อสร้างอย่างเข้มงวด เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการก่อสร้างที่ได้รับอนุญาตดำเนินการตามข้อกำหนดและมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การตรวจสอบความปลอดภัย, การควบคุมเสียง, หรือการควบคุมฝุ่นละออง

4) การส่งเสริมความปลอดภัยและการรักษาสิ่งแวดล้อม

- การควบคุมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม : จัดทำมาตรการในการควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการก่อสร้าง เช่น การจัดการน้ำเสีย การควบคุมฝุ่นละออง และการจัดการขยะก่อสร้าง รวมถึงการบังคับใช้ข้อกำหนดในการปลูกต้นไม้หรือพื้นที่สีเขียวในโครงการก่อสร้าง

5) การพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการ

- การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร : จัดการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่โยธาในการตรวจสอบและอนุมัติโครงการก่อสร้าง รวมถึงการอบรมด้านกฎหมายและมาตรฐานการก่อสร้างใหม่ๆ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

5. งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ :

1) การบริหารจัดการเทคนิค

- การสร้างความเข้มแข็งในการบังคับใช้กฎหมาย : เพิ่มการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความเป็นระเบียบในชุมชน เช่น การจัดระเบียบตลาด, การควบคุมการจอดรถในที่สาธารณะ, หรือการดูแลการก่อสร้างอาคารที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชุมชน
- การจัดทำแผนการตรวจสอบพื้นที่: จัดทำแผนการตรวจสอบพื้นที่เป็นประจำเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัย เช่น การตรวจสอบอาคารเก่า, การควบคุมการใช้อุปกรณ์อันตรายในพื้นที่สาธารณะ หรือการดูแลเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยในพื้นที่ที่มีการใช้งานมาก

2) การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เทคนิค

- การฝึกอบรมเรื่องการจัดการความปลอดภัย : จัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย, กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการจัดการเหตุฉุกเฉินแก่เจ้าหน้าที่เทคนิค เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน
- การพัฒนาเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน : สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในงานเทคนิค เช่น ระบบ GPS สำหรับติดตามการปฏิบัติงาน, การใช้กล้องวงจรปิดในการตรวจสอบพื้นที่ หรือการใช้แอปพลิเคชันในการรายงานปัญหาในพื้นที่สาธารณะ

3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- การจัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติ : จัดทำแผนป้องกันภัยพิบัติที่ครอบคลุมทุกด้าน เช่น แผนการป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย, แผ่นดินไหว, หรือภัยแล้ง รวมถึงการจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่เฉพาะในการประสานงานและดำเนินการเมื่อเกิดภัยพิบัติ

- การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และทรัพยากร : จัดหาและจัดเก็บอุปกรณ์ที่จำเป็นในการบรรเทาสาธารณภัย เช่น เครื่องดับเพลิง, เรือกู้ภัย, ยานพาหนะสำหรับการอพยพ, หรือเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการปฐมพยาบาล เพื่อให้พร้อมใช้ในกรณีฉุกเฉิน

4) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

- การประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานภายนอก : สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การสร้างกลุ่มอาสาสมัครในชุมชน : ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครในชุมชน เช่น อาสาสมัครป้องกันภัยพิบัติ หรืออาสาสมัครดูแลความปลอดภัยในชุมชน เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งในการดูแลความปลอดภัยและการรับมือภัยพิบัติ

ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการในพื้นที่ทุรกันดารควรมุ่งเน้นการเพิ่มการเข้าถึงบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงข้อจำกัดด้านภูมิประเทศและโครงสร้างพื้นฐาน

1. การพัฒนาศูนย์บริการร่วมในชุมชนเป็นแนวทางที่น่าสนใจ โดยอาจจัดตั้งในสถานที่ที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เช่น วัด โรงเรียน หรือศาลาประชาคมหมู่บ้าน ศูนย์บริการนี้จะป็นจุดรวมของการให้บริการหลากหลายประเภท ทั้งจากหน่วยงานและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การมีศูนย์บริการร่วมจะช่วยลดภาระการเดินทางของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานราชการ

2. การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เป็นอีกแนวทางที่สำคัญ แม้ในพื้นที่ทุรกันดารอาจมีข้อจำกัดด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต แต่การพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือที่สามารถทำงานแบบออฟไลน์และซิงค์ข้อมูลเมื่อมีสัญญาณ จะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการบางประเภทได้สะดวกขึ้น

3. การจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นอีกช่องทางที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้รถที่ติดตั้งอุปกรณ์จำเป็นและมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ ออกเยี่ยมชุมชนต่างๆ ตามตารางที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หน่วยบริการเคลื่อนที่นี้สามารถให้บริการได้หลากหลาย ตั้งแต่การรับชำระภาษี การรับเรื่องร้องทุกข์ ไปจนถึงการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ นอกจากนี้ ยังเป็นโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนในพื้นที่

4. การพัฒนาระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ก็เป็นอีกช่องทางที่ไม่ควรมองข้าม โดยอาจจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนที่ประชาชนสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุฉุกเฉิน หรือขอรับบริการบางประเภทได้ ระบบนี้ควรมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถติดตามและแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง

5. การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครชุมชนเป็นอีกช่องทางที่มีประสิทธิภาพ โดยคัดเลือกและฝึกอบรมคนในท้องถิ่นให้เป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลเบื้องต้น รับเรื่องร้องเรียน หรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครเหล่านี้จะช่วยลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานราชการและประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่เจ้าหน้าที่อาจเข้าถึงได้ยาก

6. การจัดทำคู่มือประชาชนที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ขั้นตอนการรับบริการ และเอกสารที่จำเป็น แล้วแจกจ่ายให้กับทุกครัวเรือน จะช่วยให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น คู่มือนี้ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

7. การพัฒนาช่องทางการให้บริการเหล่านี้ควรดำเนินการควบคู่ไปกับการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ การเลือกใช้ช่องทางใดควรพิจารณาตามความเหมาะสมกับบริบทและทรัพยากรที่มีของแต่ละพื้นที่

ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ สร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมความเข้าใจในบริบทท้องถิ่น เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเข้าถึงจิตใจของคนในชุมชน

2. การพัฒนาทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก โดยควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในหลากหลายด้าน ทั้งความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ทักษะการให้บริการ การสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า นอกจากนี้ ควรเน้นการฝึกอบรมเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ระบบและอุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องให้บริการนอกสถานที่หรือในพื้นที่ห่างไกล

3. การสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมและบริบทท้องถิ่นเป็นอีกประเด็นสำคัญ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการปลูกฝังให้เข้าใจและเคารพในวิถีชีวิต ประเพณี และความเชื่อของชุมชนในพื้นที่ที่ทุกกันดาร อาจจัดให้มีการลงพื้นที่เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจชุมชนอย่างลึกซึ้ง หรือจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชน ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการมีความละเอียดอ่อนและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

4. การส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเป็นสิ่งที่ต้องปลูกฝังอย่างต่อเนื่อง ควรสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการและผลกระทบที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน อาจจัดกิจกรรมยกย่องเชิดชูเจ้าหน้าที่ที่มีผลงานดีเด่นด้านการให้บริการ หรือจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเอง

5. การพัฒนาระบบพี่เลี้ยงหรือการสอนงาน (Mentoring system) จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ใหม่สามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับการทำงานในพื้นที่ที่ทุรกันดารได้เร็วขึ้น โดยจับคู่เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์กับเจ้าหน้าที่ใหม่ เพื่อให้คำแนะนำและสนับสนุนทั้งในด้านการทำงานและการใช้ชีวิตในพื้นที่

6. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการสร้างความสามัคคีในหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในพื้นที่ทุรกันดารที่อาจมีความท้าทายในการทำงานสูง การจัดกิจกรรมสร้างทีม (Team building) หรือการหมุนเวียนหน้าที่การทำงาน จะช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจงานของกันและกัน และสามารถทำงานทดแทนกันได้โดยกรณีจำเป็น

7. การดูแลสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ก็เป็นประเด็นที่ไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะในพื้นที่ทุรกันดารที่อาจมีความเป็นอยู่ที่ยากลำบาก ควรจัดให้มีที่พักอาศัยที่ปลอดภัยและสะดวกสบายตามสมควร มีระบบดูแลสุขภาพที่เหมาะสม และอาจพิจารณาให้ค่าตอบแทนพิเศษสำหรับการปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกล เพื่อสร้างแรงจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้

8. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และนำข้อมูลเหล่านี้มาพิจารณาปรับปรุงระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลหนองควาย

อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1

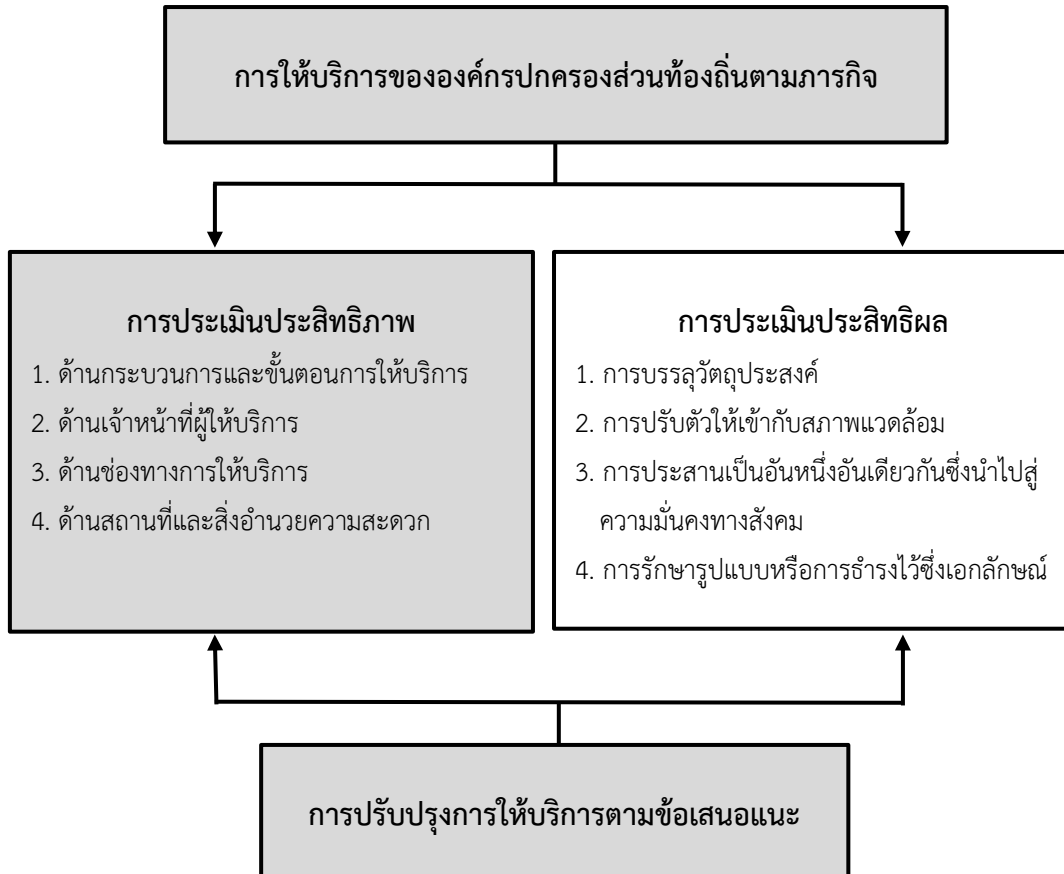
ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ในหมวดที่ 2 มาตรา 17 ภายใต้บังคับของมาตราที่ 16 โดยให้อำนาจและหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นบริหารกิจการในเขตจังหวัด และประสานโครงการพัฒนาในกรณีที่เกี่ยวข้องสภาพการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกรณีที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการเองได้ นอกจากนี้กระทรวงมหาดไทยยังได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำแผนพัฒนา และให้มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา แก้ไข หรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชน และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2561 รวมทั้งเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองควาย จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ของเทศบาลตำบลหนองควาย ขึ้น

การดำเนินงานเพื่อศึกษาวิจัยเพื่อการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

โดยมีกรอบแนวคิดการประเมิน ดังนี้



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองควาย ตามมิติด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ นำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. เพื่อใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับเทศบาลตำบลหนองควาย

ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลเชิงปริมาณและระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควายในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย

- 1) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- 2) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
- 3) ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- 4) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 5) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
- 6) มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) บุคลิก ท่วงท่า 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 หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

- 1) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ facebook Line OA
- 3) มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
- 4) มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงการจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
- 2) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
- 3) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
- 4) มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ
- 5) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
- 6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI Zimmer รับประทานอาหาร ฯลฯ
- 7) การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
- 8) ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้
- 9) จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถเลือกส่วนงานประเมินความพึงพอใจในการให้บริการอย่างน้อย 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านบริการกฎหมาย
- 2) ด้านทะเบียน
- 3) ด้านการศึกษา
- 4) ด้านสาธารณสุข
- 5) ด้านรายได้หรือภาษี
- 6) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 7) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 8) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 9) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

10) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

11) ด้านอื่น ๆ ตามที่กำหนด

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

■ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลหนองควาย และใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร 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

$$n = \frac{11,270}{1 + 11,270 (0.05)^2}$$

$$= 386.29 \text{ หรือประมาณ } 387 \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น เทศบาลตำบลหนองควาย ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 11,270 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 ตัวอย่าง

■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

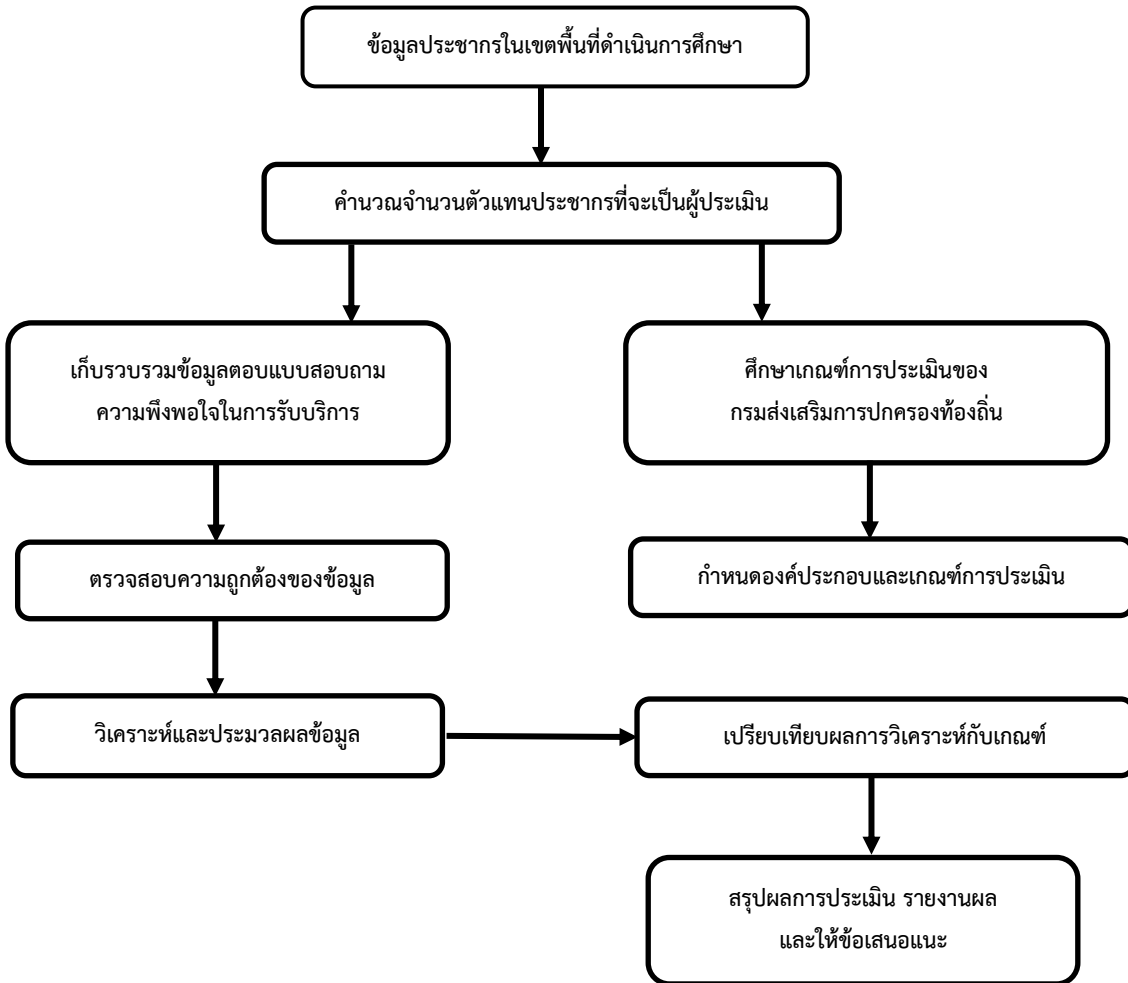
■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองควาย เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

▪ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางเทศบาลตำบลหนองควาย ภายใต้หลักการทางวิชาการ และอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

▪ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2566 จนถึงเดือนกันยายน 2567 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

▪ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามท้องที่การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านด้วยเช่นกัน

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

ภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมหลายด้านที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ การส่งเสริมการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยและการตอบสนองความต้องการของชุมชน ประการแรก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน ซึ่งรวมถึงการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ และระบบสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ยังต้องดูแลรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่ ในด้านการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจในการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยการจัดการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียน การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมถึงการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เป็นอีกหนึ่งภารกิจสำคัญ โดยการจัดสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการป้องกันและบำบัดรักษาโรค การจัดให้มีการรักษาพยาบาล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เพื่อสุขภาพอนามัยที่ดีของประชาชน ในด้านเศรษฐกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การค้า และการท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมถึงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ เป็นภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีหน้าที่ในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน สุดท้ายการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร เป็นภารกิจที่แสดงถึงความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างทันที่

ทั้งหมดนี้คือภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีเป้าหมายสูงสุดคือการพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญก้าวหน้า และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกด้าน โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ

1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความเป็นเอกภาพของประเทศ

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น , 2546)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ในระดับองค์กร)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ในระดับองค์กร) มีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ ได้แก่

1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการทำการวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT Analysis) ขององค์กร โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นและเสนอแนะแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ได้คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ นอกจากนั้นแล้วยังต้องคำนึงถึงยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการดำเนินงานของจังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนพัฒนาในระดับที่สูงกว่า

2) การสร้างความรู้ ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร

ผู้บริหารขององค์กรทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ โดยผู้บริหารได้นำเอาพื้นฐานความรู้และประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร รวมทั้งมีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การรับใช้ประชาชนมาถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร

3) การส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน

มีการส่งเสริมการทำงานอย่างบูรณาการ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่างๆ หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เช่น ในการจัดเก็บภาษีอากร กองคลัง ต้องประสานงานให้ผู้อยู่พัฒนาชุมชนกองส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ทำงานในพื้นที่ช่วยจัดเก็บภาษีให้ หรือประสานงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานอำเภอจัดเก็บภาษีให้ นอกจากนี้ยังต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่างนักการเมือง ข้าราชการ และประชาชน และทำงานเป็นทีมจากหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน

4) ลักษณะผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูง มีความรู้ความสามารถ กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ๆ หรือนวัตกรรมเสมอ โดยนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นผู้บริหารยังต้องมี

ทัศนคติที่เปิดกว้าง รับรู้ รับฟังสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ และอุทิศตนในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

5) บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ

ต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ารับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้บุคลากรในระดับปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง และอุทิศตน พยายามทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งบุคลากรยังต้องมีความคล่องตัวในการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกัน

6) การบริหารงานที่มีความคล่องตัว

ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัว โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหายุ่งยากในการทำงานจะร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ

7) การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก

ในการพัฒนาการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานและโครงการ เช่น การตั้งสภาที่ปรึกษา รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานและเสนอโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคคลภายนอก เช่น การจัดตั้งสถาบันพัฒนาผู้นำท้องถิ่น โดยมีวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้และร่วมมือในการดำเนินโครงการ รวมทั้งการศึกษาดูงานหรือโครงการที่ดีและประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ในระดับโครงการ)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่

1) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ

โครงการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน การที่จะทำให้ประชาชนสนใจและร่วมมือได้ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ

เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นก่อนที่จะเริ่มโครงการใดใดผู้บริหารและปฏิบัติงานจะต้องสอบถามและรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต และโครงการส่งเสริมสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

2) การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน

ในการดำเนินโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ หรือให้ประชาชนจัดทำโครงการเพื่อของบประมาณอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระยะเริ่มแรกประชาชนอาจจะยังไม่มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการเขียนโครงการที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ประสานงาน เสนอแนะ และอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการให้แก่ประชาชน เช่น การติดต่อวิทยากรมาให้ความรู้แก่ประชาชน และการสนับสนุนให้ชุมชนหันมาช่วยเหลือและร่วมมือกันมากขึ้น เป็นต้น

3) การแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

ในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยการจัดทำและดำเนินโครงการให้เป็นรูปธรรม เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ในการดำเนินโครงการใดใดจะต้องคำนึงถึงการบรรลุวิสัยทัศน์ นโยบาย ยุทธศาสตร์และเป้าหมายของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียว ดังนั้น การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรและนโยบายของผู้บริหารให้แก่บุคลากรผู้ดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จประการหนึ่ง

4) การติดตามและประเมินผลโครงการ

ในการดำเนินโครงการจะต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบถึงปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการ และสามารถประเมินได้ว่าโครงการที่จัดทำขึ้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการประเมินผลถึงความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ความเพียงพอของงบประมาณ

งบประมาณเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินให้สำเร็จจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมี

ประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน โดยต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น หากเป็นโครงการที่มีผลให้ประชาชนมีความสุขเพิ่มขึ้น โดยไม่สามารถวัดออกมาในเชิงปริมาณก็ตาม ก็ถือว่าโครงการมีความคุ้มค่าเช่นกัน

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)

ความหมายของความพึงพอใจ

หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ/หน่วยงาน จากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบประเมิน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543) ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำเร็จดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542) ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบ

สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

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

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Aday & Andersen, 1978 กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่ง สำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)

- การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
 - ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
 - 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
 - 4) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ให้บริการ
 - 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ
 - 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อผู้รับบริการ

โดยที่ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

- 1) **ความพึงพอใจของลูกค้า** เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลายๆสถานการณ์เพราะการบริการในหลายๆด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง
- 2) **ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ** ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานทำสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ

ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

- 1) **สถานที่บริการ** การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
- 2) **การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้
- 3) **ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ** เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
- 4) **สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน คือ การพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่าง

แท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

- 1) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด
- 2) ยกกระตือรือร้นดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต
- 3) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ของตนเอง โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ เป็นต้น
- 4) ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสารองค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- 5) ยกกระตือรือร้นคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย 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 ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ประชาชนตามวงจรรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

- 1) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น
- 2) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

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

บรรณานุกรม

Aday , L.N., & Andersen, R. (1978). "Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care," *Social Science and Medicine* 12 : 28.

สาโรช ไชยสมบัติ: 2543 ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

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

มรุต วันทนากร สรุปและเรียบเรียงจาก วิมล ชาตะมีนา, วชิรา วราศรัย และ รุ่งทิพย์ จินดาพล: 2551
ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการและดำเนินโครงการของ อบจ.แพร่และของ อบจ.
พิษณุโลก รายงานวิจัยเลขที่ RDG5040021 สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย TRF Policy
Brief ปีที่ 1 ฉบับที่ 6/2553

ปณณวัชร พัชราวาลัย: 2559 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ส่งผล
ต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วันที่ค้นข้อมูล 21 มีนาคม
2563 เข้าถึง ได้จาก <http://dspace.bu.ac.th/>.

ส่วนที่ 3

ผลการประเมินความพึงพอใจ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และครอบคลุมขอบเขตของการศึกษา กระบวนการวิจัยจะประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน ซึ่งจะถูกรวบรวมและนำเสนอในรูปแบบของรายงานฉบับสมบูรณ์ ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการทำวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเชิงทฤษฎีและเอกสาร

ในขั้นตอนนี้ จะทำการรวบรวมและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ดังนี้ :

- การดำเนินงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- แนวทางการสนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
- ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการในบริบทที่คล้ายคลึงกัน

การศึกษาในขั้นตอนนี้จะช่วยสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเครื่องมือวิจัยในขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาเชิงปฏิบัติการและการออกแบบเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนนี้เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยมีกระบวนการ ดังนี้ :

- การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจบริบทการให้บริการจริง
- การออกแบบแบบสอบถามที่สามารถสะท้อนคุณภาพการบริการได้อย่างครอบคลุม โดยอาศัยหลักการทางสถิติในการกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- การสร้างแบบสอบถามบนพื้นฐานของการทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการสำรวจ
- การทดสอบแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
- การปรับปรุงและสรุบบนฟอร์มของแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
- การจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติงานภาคสนามและการประมวลผลข้อมูล

ขั้นตอนสุดท้ายนี้เป็นการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจริง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยมีกระบวนการดังนี้ :

- การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกไว้ โดยใช้แบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้น
- การสัมภาษณ์และพูดคุยกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม
- การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
- การป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบการประมวลผลทางสถิติ
- การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เหมาะสม

- การสรุปผลการศึกษาและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

การดำเนินการตามขั้นตอนทั้งสามนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและครอบคลุม สามารถนำไปใช้ในการประเมินและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามวัตถุประสงค์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

3.3 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลหนองควาย ที่ตั้งเทศบาลตำบลหนองควาย ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอหางดง ประมาณ 7 กิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ จรดตำบลแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ทิศใต้ จรดตำบลบ้านแหวน และตำบลน้ำแพร่ อำเภอหางดง

ทิศตะวันออก จรดตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง

ทิศตะวันตก จรดตำบลบ้านปง อำเภอหางดง

ภูมิประเทศ

ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นที่ราบ ยกเว้นบริเวณด้านทิศตะวันตกของตำบลมีลักษณะเป็นพื้นที่เขาสูง ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของน้ำห้วยลึก มีทิศทางการไหลจากทิศตะวันตกไปยังทิศตะวันออก ลงสู่ที่ราบบริเวณตอนกลางของตำบล เหมาะสำหรับการเพาะปลูก มีทางหลวงจังหวัดหมายเลข 108 (สายเชียงใหม่ – ฮอด) ตัดผ่านเขตตำบลทางด้านตะวันออกของตำบล และมีทางหลวงจังหวัดหมายเลข 1268 (สายหางดง – สะเมิง) ตัดผ่านชุมชนต่าง ๆ จากทิศตะวันออกไปทิศตะวันตกของตำบลหนองควาย เดิมส่วนใหญ่เป็นพื้นที่นาปัจจุบันบางส่วนได้แปรสภาพเป็นของนายทุนกลายเป็นหมู่บ้านจัดสรรจึงมีสภาพเป็นสังคมเมืองมากขึ้น

ประชากร

เขตการปกครองของเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอแม่หางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 7,325 ไร่ หรือ 17.40 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครองจำนวน 12 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 8,730 ครัวเรือน และมีประชากร 11,270 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองควาย) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน : จำแนกตามหมู่บ้านในเขตพื้นที่ปกครอง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านตองกาย	779	474	577	1,051
2	บ้านฟ่อน	327	351	384	735
3	บ้านไร่เหนือ	832	596	791	1,387
4	บ้านต้นแก้ว	616	446	538	984
5	บ้านหนองควาย	622	476	514	990
6	บ้านร้อยจันทร์	463	312	319	631
7	บ้านเหมืองกุง	1,345	855	945	1,800
8	บ้านขุนเส	277	225	232	457
9	บ้านสันทราย	386	305	342	647
10	บ้านนาบูก	482	326	377	703
11	บ้านสันป่าสัก	241	209	249	458
12	บ้านตองกายเหนือ	2,360	666	761	1,427
รวม		8,730	5,241	6,029	11,270

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลของเทศบาลตำบลหนองควาย มีจำนวนทั้งสิ้น 387 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านตองกาย	33	8.53
หมู่ที่ 2 บ้านฟ่อน	27	6.98
หมู่ที่ 3 บ้านไร่เหนือ	6	1.55
หมู่ที่ 4 บ้านต้นแก้ว	24	6.20
หมู่ที่ 5 บ้านหนองควาย	14	3.62
หมู่ที่ 6 บ้านร้อยจันทร์	53	13.70
หมู่ที่ 7 บ้านเหมืองกุง	28	7.24

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 8 บ้านขุนเส	47	12.14
หมู่ที่ 9 บ้านสันทราย	38	9.82
หมู่ที่ 10 บ้านนาบุก	69	17.83
หมู่ที่ 11 บ้านสันป่าสัก	23	5.94
หมู่ที่ 12 บ้านตองกายเหนือ	25	6.46
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 10 คิดเป็นร้อยละ 17.83 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 13.70 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 1.55 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆกัน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	348	89.92
4 – 6 ครั้ง	14	3.62
มากกว่า 6 ครั้ง	25	6.46
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 89.92 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ มากกว่า 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 6.46 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ 4 – 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 3.62 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	60	15.50
13.00 – 16.30 น.	224	57.88
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	103	26.61
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 57.88 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 26.61 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 15.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	221	57.11
หญิง	166	42.89
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.11 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 42.89 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	15	3.88
รับจ้างทั่วไป	195	50.39
ค้าขายรายย่อย	118	30.49
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	14	3.62
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	43	11.11
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.52
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	0	0
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 50.39 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพค้าขายรายย่อย (ร้อยละ 30.49 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.26
มัธยมศึกษาตอนต้น	185	47.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	125	32.30
อนุปริญญา หรือ ปวส.	6	1.55
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	70	18.09
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 47.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 32.30 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า (ร้อยละ 18.09 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	4	1.03
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	150	38.76
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	156	40.31
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	76	19.64
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	1	0.26
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 40.31 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 38.76 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 19.64 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านการศึกษา	224	57.88

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย	187	48.32
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	178	45.99
4. งานด้านสาธารณสุข	132	34.11
5. งานด้านรายได้หรือภาษี	38	9.82

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านการศึกษา จำนวน 224 คน (ร้อยละ 57.88 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) อันดับที่ 2 ด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 187 คน (ร้อยละ 48.32 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และอันดับที่ 3 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 178 คน (ร้อยละ 45.99 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.55	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.40	0.56	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.52	0.58	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.48	0.60	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.33	0.67	มากที่สุด
6. มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน	4.14	0.71	มาก
รวม	4.38	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มีประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 “ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน” (ค่าเฉลี่ย 4.52) อันดับที่ 2 “ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ” (ค่าเฉลี่ย 4.48) และอันดับที่ 3 “ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ” (ค่าเฉลี่ย 4.41) ตามลำดับ

**ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.26	0.72	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.22	0.76	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.39	0.73	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.37	0.69	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ ซักถาม	4.35	0.64	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.31	0.65	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.18	0.69	มาก
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.10	0.73	มาก
รวม	4.27	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มีประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 “ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ” (ค่าเฉลี่ย 4.39) อันดับที่ 2 “ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน” (ค่าเฉลี่ย 4.37) และอันดับที่ 3 “ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม” (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.44	0.63	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ face book Line OA	4.42	0.64	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ ต้องการของประชาชน	4.33	0.68	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลา ราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.20	0.73	มาก
รวม	4.35	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มีประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 “มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน” (ค่าเฉลี่ย 4.44) อันดับที่ 2 “มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ Facebook Line OA” (ค่าเฉลี่ย 4.42) และอันดับที่ 3 “ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน” (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ:
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. พังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.36	0.66	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.35	0.67	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์	4.37	0.70	มากที่สุด
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้ กระดาษติดต่อราชการ	4.27	0.71	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.29	0.64	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ	4.39	0.64	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.44	0.59	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.39	0.67	มากที่สุด
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.39	0.70	มากที่สุด
รวม	4.36	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 “การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา” (ค่าเฉลี่ย 4.44) อันดับที่ 2 “ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ ฯลฯ”, “ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้” และ “จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ” โดยทั้งสามประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และอันดับที่ 3 “คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์” (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจหลักต่าง ๆ

ตารางที่ 14 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 135 คะแนน)	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ (เต็ม = 30)	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 135)
1) งานด้านการศึกษา	26.50 (88.32)	34.47 (86.17)	17.52 (87.59)	39.21 (87.14)	117.70 (87.18)

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 135 คะแนน)	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ (เต็ม = 30)	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 135)
2) งานด้านสาธารณสุข	26.03 (86.77)	33.64 (84.11)	17.11 (85.57)	39.48 (87.73)	116.27 (86.12)
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	26.95 (89.82)	34.84 (87.11)	17.26 (86.32)	40.18 (89.30)	119.24 (88.32)
4) งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	26.43 (88.09)	34.61 (86.53)	17.47 (87.33)	39.21 (87.13)	117.71 (87.20)
5) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทา สาธารณภัย	25.99 (86.65)	33.94 (84.84)	17.50 (87.51)	39.11 (86.92)	116.55 (86.33)
เฉลี่ย	26.38 (87.93)	34.30 (85.75)	17.37 (86.86)	39.44 (87.64)	117.49 (87.03)

หมายเหตุ : ในวงเล็บ (.....) เป็นค่าเทียบร้อยละ

ตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 135 คะแนน)	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. งานด้านการศึกษา	117.70	87.18	8
2. งานด้านสาธารณสุข	116.27	86.12	8
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	119.24	88.32	8
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	117.71	87.20	8
5. งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	116.55	86.33	8
เฉลี่ย	117.49	87.03	8

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่าง ๆ ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับ คุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	30	26.38	87.93	8

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับ คุณภาพ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	34.30	85.75	8
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	17.37	86.86	8
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	45	39.44	87.64	8
รวม	135	117.49	87.03	8

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลหนองควาย พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 117.49 จากคะแนนเต็ม 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.03 คุณภาพการให้บริการระดับ 8 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 8

3.4 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองควาย เป็นกระบวนการสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ความพึงพอใจใน 4 มิติหลักของการให้บริการ ได้แก่ :

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามเจ้าหน้าที่ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line OA มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์
- 4) ความพึงใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการพร้อมป้ายอธิบายการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัย

ของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ ฯลฯ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้จัดให้ มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์จะถูกนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน พร้อมทั้งการเปรียบเทียบระหว่างด้านต่างๆ เพื่อชี้ให้เห็นจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาในการให้บริการ นอกจากนี้ ยังจะมีการวิเคราะห์เชิงลึกถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน การศึกษานี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย โดยผลการวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วางแผนการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ต่อไปนี้จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้านอย่างละเอียด พร้อมทั้งอภิปรายถึงนัยยะสำคัญของผลการศึกษามีต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 117.49 คิดเป็นร้อยละ 87.03 คุณภาพของการให้บริการในระดับ 8 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ย 26.38 คิดเป็นร้อยละ 87.93 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.52)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ย 34.30 คิดเป็นร้อยละ 85.75 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 86.86 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.44)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 39.44 ร้อยละ 87.64 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา (ค่าเฉลี่ย 4.44)

2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) **งานด้านการศึกษา** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.70 คิดเป็นร้อยละ 87.18 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.32
- 2) **งานด้านสาธารณสุข** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.27 คิดเป็นร้อยละ 86.12 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.73
- 3) **งานด้านรายได้หรือภาษี** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 119.24 คิดเป็นร้อยละ 88.32 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.82
- 4) **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.71 คิดเป็นร้อยละ 87.20 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.09
- 5) **งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.55 คิดเป็นร้อยละ 86.33 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.51

3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 5 ด้าน

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 117.49 คิดเป็นร้อยละ 87.03 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

(1) งานด้านการศึกษา

- 1) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.50 คิดเป็นร้อยละ 88.32
- 2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 34.47 คิดเป็นร้อยละ 86.17
- 3) **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.52 คิดเป็นร้อยละ 87.59
- 4) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.21 คิดเป็นร้อยละ 87.14

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.70 คิดเป็นร้อยละ 87.18 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

(2) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.03 คิดเป็นร้อยละ 86.77
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 33.64 คิดเป็นร้อยละ 84.11
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.11 คิดเป็นร้อยละ 85.57
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.48 คิดเป็นร้อยละ 87.73

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.27 คิดเป็นร้อยละ 86.12 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.95 คิดเป็นร้อยละ 89.82
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 34.84 คิดเป็นร้อยละ 87.11
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.26 คิดเป็นร้อยละ 86.32
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.18 คิดเป็นร้อยละ 89.30

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลหนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 119.24 คิดเป็นร้อยละ 88.32 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

(4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.43 คิดเป็นร้อยละ 88.09
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 34.61 คิดเป็นร้อยละ 86.53
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.47 คิดเป็นร้อยละ 87.33
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.21 คิดเป็นร้อยละ 87.13

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.71 คิดเป็นร้อยละ 87.20 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

(5) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 25.99 คิดเป็นร้อยละ 86.65
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 33.94 คิดเป็นร้อยละ 84.84
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.50 คิดเป็นร้อยละ 87.51
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.11 คิดเป็นร้อยละ 86.92

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองควาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.55 คิดเป็นร้อยละ 86.33 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

3.5 อภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น การวิเคราะห์ผลการประเมินอย่างละเอียดและรอบด้านช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการ โดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งอาจรวมถึงคุณภาพของการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงบริบทเฉพาะของแต่ละท้องถิ่น เช่น ลักษณะทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างประชากร และสภาพเศรษฐกิจสังคม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการให้บริการ การประเมินและให้ข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพจะช่วยชี้ให้เห็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการกำหนดนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนอย่างยั่งยืนจากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยการใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ด้วยการตอบคำถามปลายเปิด จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

เทศบาลตำบลหนองควาย เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 5 ด้าน คือ

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านสาธารณสุข
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 5) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 8 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองควาย ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองควาย ให้มากขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะในภาพรวม ดังนี้

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองควาย โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองควาย พบว่ามีข้อเสนอแนะดังนี้

- การให้บริการตัดกิ่งไม้มีความล่าช้าและมีการประสานงานที่ผิดพลาดบ่อยครั้ง ควรปรับปรุงให้ดีกว่านี้

ภาคผนวก



ที่ อว ๖๙.๓/ว๑๒๖

มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๒๙๐

๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอยื่นเสนอโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่/นายกเทศมนตรีเมือง/นายกเทศมนตรีตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. แบบเสนอโครงการและงบประมาณ	จำนวน ๑ ชุด
	๒. แบบตอบรับเข้าร่วมโครงการฯ	จำนวน ๑ ฉบับ
	๓. ขั้นตอนการดำเนินการโครงการฯ	จำนวน ๑ ชุด
	๔. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน	จำนวน ๑ ชุด
	๕. บันทึกข้อตกลงการจ้าง	จำนวน ๑ ชุด

ตามที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลาง พนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงาน ส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนด มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพของ การให้บริการ โดยให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ได้มาตรฐาน และมีความเป็นกลาง นั้น

ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงขอยื่นเสนอโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนด เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะ เป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่รับผิดชอบ ของท่าน ด้วยระบบโปรแกรมประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการเป็นข้อมูลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปเป็นตัวชี้วัดในการให้ประโยชน์ตอบแทนอื่นใดเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) โดยให้ รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น ตำแหน่ง พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร

เป็นหัวหน้าโครงการ...

-๒-

เป็นหัวหน้าโครงการฯ และนางสาวนิวัติ ช่างขอ พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายสหกิจศึกษา และพัฒนาอาชีพ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เป็นผู้ประสานงานโครงการฯ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๑๕๙๕ ๘๗๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาวิณ มะโนชัย)
รองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

คณะผลิตกรรมการเกษตร
หลักสูตร วท.บ.สาขาวิชาการส่งเสริมและสื่อสารเกษตร
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๗๖
โทรสาร ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๕๒



เอกสารแนบ



แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

2. ที่ปรึกษาโครงการ

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

3. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | |
|---|--|
| 3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น | หัวหน้าโครงการ |
| 3.2 รองศาสตราจารย์ศิริชัย หงษ์วิทยากร | รองหัวหน้าโครงการ/นักวิจัยและประเมินผล |
| 3.3 นายณัฏพาล ศรีบุญเที่ยง | นักวิจัยและประเมินผล |
| 3.4 นายภูมิทัศน์ หงษ์วิทยากร | นักระบบสารสนเทศและวิทยาการข้อมูล |
| 3.5 นางสาวนิวัติ ช่างซอ | เจ้าหน้าที่ธุรการโครงการ |

4. หลักการและเหตุผล

เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในระดับตำบล ประกอบด้วยผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถในการเป็นผู้นำท้องถิ่น และมีพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการที่เป็นประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เป็นไปตามต้องการ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการสำรวจความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการประชาชน โดยมีประเด็นความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจความพึงพอใจ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากประเด็นดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นกลไกสำคัญในการวัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีได้ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ในการสอบถามความคิดเห็น และเป็นประเด็นสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสภาพความเป็นจริงของการให้บริการ

มากที่สุด แล้วนำมาประมวลผล วิเคราะห์ผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ร่วมกับหลักการทางวิชาการ ด้านการวิจัย สรุปเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ หรือจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และยกระดับการให้บริการ ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตอบรับความต้องการของผู้มารับบริการที่เป็นประชาชนได้เร็วขึ้น อีกทั้งสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ ภายใต้หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

5.2 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วน ตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

6.2 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการของเทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน ให้ได้มาตรฐานและมี ประสิทธิภาพ

7. วิธีการดำเนินการวิจัยและประเมินผล

7.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ

7.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตาม สัดส่วนของจำนวนประชากร

7.3 การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวน ประชากรทั้งหมด

7.4 การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการนำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมประเมินความพึงพอใจ ประชาชน ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

7.5 รายงานผลการวิจัยและประเมินผล ต่อบริการปกครองส่วนท้องถิ่น

8. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2566 – กันยายน 2567

9. พื้นที่ดำเนินงานโครงการ

- 9.1 เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
- 9.2 เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดลำพูน
- 9.3 เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแบ่งเป็นเขตพื้นที่จังหวัด ดังนี้

รายการค่าใช้จ่าย	จ.เชียงใหม่	จ.ลำพูน	จ.แม่ฮ่องสอน
	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)
1) ค่าตอบแทนนักวิจัยและประเมินผล /นักระบบสารสนเทศและวิทยาการข้อมูล/เจ้าหน้าที่ธุรการโครงการ จำนวน 3 คน	6,000	6,000	6,000
3) ค่าจ้างเหมานักศึกษาช่วยปฏิบัติงาน ลงพื้นที่สำรวจและเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ	5,000	6,000	7,000
4) ค่านิเทศงาน/บริหารโครงการ/พัฒนาโปรแกรมประเมินความพึงพอใจประชาชน /จัดทำรายงานและข้อเสนอแนะ	9,000	9,000	9,000
5) ค่าจัดทำเอกสารการรายงานผล/วัสดุ-อุปกรณ์ดำเนินงาน/ติดต่อสื่อสารและประสานงาน	3,000	3,000	3,000
รวมทั้งหมด	23,000	24,000	25,000

11. รายงานสรุปผลโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 3 เล่ม

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)

หัวหน้าโครงการ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงาน

อบต./เทศบาลอำเภอ.....

จังหวัด..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

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

2.2 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการให้เป็นค่าคะแนนตามเกณฑ์ต่อไปนี้

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

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
6. มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ facebook Line OA					
3. มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์					
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ชะนะรอรับบริการ ฯลฯ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์