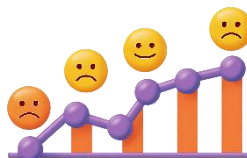




รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน  
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

โดย  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการฉบับนี้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีเป้าหมายหลักในการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อบริการสาธารณะต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ รายงานยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะโดยตรงจากผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปฏิรูประบบราชการและส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารท้องถิ่น การประเมินนี้เน้นที่ผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อประชาชนทั้งในด้านคุณภาพบริการ ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่าของงบประมาณ วิธีการประเมินได้แก่การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด ครอบคลุมมิติการให้บริการที่สำคัญ เช่น กระบวนการทำงาน บุคลากร ช่องทางการติดต่อ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินนี้ จะเป็นข้อมูลอันทรงคุณค่าสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในระยะยาว ข้อมูลที่รวบรวมได้ยังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อระบุจุดแข็งที่ควรธำรงรักษาและจุดอ่อนที่ต้องเร่งพัฒนา การวิเคราะห์ผลการประเมินร่วมกับข้อมูลอื่น ๆ อาทิ งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และนโยบายระดับชาติ จะช่วยให้การตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรและการกำหนดแนวทางการพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น การเผยแพร่ผลการประเมินต่อสาธารณะ ยังเป็นการแสดงออกถึงความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของชุมชน อันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ในระยะยาว กระบวนการประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่องนี้จะนำไปสู่วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาและการให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

ความสำเร็จของการประเมินในครั้งนี้ เกิดจากความร่วมมืออันดีของทุกภาคส่วน ทั้งผู้บริหารเจ้าหน้าที่ และประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ในปีต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กันยายน 2568

## สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	14
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจ	34
ภาคผนวก	50

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มุ่งเน้นการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อบริการต่างๆ และวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงาน รายงานฉบับนี้ยังเปิดโอกาสให้รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการและส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารท้องถิ่น การประเมินให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับประชาชน ทั้งในด้านคุณภาพบริการ ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่าของงบประมาณ

#### ระเบียบวิธีวิจัยและการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถ้อยแถลงเปิด ครอบครัวมิติต่างๆ ของการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการทำงาน บุคลากร ช่องทางการติดต่อ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นผู้รับผิดชอบการประเมิน โดยยึดหลักวิชาการ และเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงนส่วนท้องถิ่นกำหนด การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก :

1. **การศึกษาเชิงทฤษฎีและเอกสาร :** รวบรวมและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แนวทางการสนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการ ขั้นตอนนี้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย
2. **การศึกษาเชิงปฏิบัติการและการออกแบบเครื่องมือวิจัย :** เตรียมความพร้อมสำหรับการเก็บข้อมูลภาคสนาม รวมถึงการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การออกแบบแบบสอบถามที่ครอบคลุมคุณภาพบริการโดยอาศัยหลักสถิติในการกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลเบื้องต้น การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ การปรับปรุงและสรุปแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และการจัดพิมพ์แบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลภาคสนาม
3. **การปฏิบัติงานภาคสนามและการประมวลผลข้อมูล :** ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเพื่อข้อมูลเชิงลึก ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล บ่อนข้อมูลเข้าสู่ระบบประมวลผลทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่เหมาะสม และสรุปผลการศึกษาร่วมจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือนกันยายน 2568

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการ
- 2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

### รูปแบบงานวิจัยครอบคลุม

- 1) **ประเภทงานบริการตามภารกิจ** ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านอื่นๆ
- 2) **มิติคุณภาพการบริการ** 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย มีรายละเอียดดังนี้
  - **ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน
  - **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามเจ้าหน้าที่ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ
  - **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการเช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line Official Account มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์

- ความพึงใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง หนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ ฯลฯ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้จัดให้ มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 360 คน แยกเป็นชาย 165 คน หญิง 195 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 360 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.05$

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดขอบเขตในการศึกษา ในงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบริการกฎหมาย
- 2) ด้านสาธารณสุข
- 3) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### กระบวนการการสำรวจความพึงพอใจ

ใช้มาตราส่วนแบบลิเคิร์ต (Likert scale) เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เราสามารถวัดระดับความพึงพอใจได้อย่างละเอียด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับหลัก ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังมีตัวเลือก ไม่พึงพอใจ เพื่อให้ครอบคลุมความรู้สึกของผู้ใช้บริการอย่างครบถ้วน การแปลงความรู้สึกเหล่านี้ให้เป็นค่าที่สามารถเปรียบเทียบได้ จึงกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับ ตั้งแต่ 0 สำหรับ "ไม่พึงพอใจ" ไปจนถึง 5 สำหรับ "พึงพอใจมากที่สุด"

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะนำคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านของการบริการมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และแปลงค่าเฉลี่ยนั้นให้เป็นร้อยละ เพื่อให้เห็นภาพรวมของความพึงพอใจเมื่อเทียบกับคะแนนเต็ม 100%

ค่าร้อยละที่ได้นี้จะถูกนำไปเปรียบเทียบกับ เกณฑ์คุณภาพการให้บริการ ที่กำหนดไว้ เพื่อจัดระดับคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจได้อย่างชัดเจนว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด หากคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเกินกว่าร้อยละ 95 แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงสุด (ระดับ 10) ซึ่งหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างยิ่ง ในทางกลับกัน หากคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50 คุณภาพการ

บริการจะถูกจัดอยู่ในระดับ 0 ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการบริการ เกณฑ์การแบ่งระดับคุณภาพนี้จะครอบคลุมตั้งแต่ระดับ 0 ถึง 10 เพื่อให้เห็นภาพของประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจน

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 132.79 คิดเป็นร้อยละ 98.36 คุณภาพการให้บริการระดับ 10

### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 132.79 คิดเป็นร้อยละ 98.36 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ย 29.43 คิดเป็นร้อยละ 98.11 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.93)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ย 39.36 คิดเป็นร้อยละ 98.41 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.94)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 19.65 ร้อยละ 98.25 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.94)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 44.35 ร้อยละ 98.54 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.94)

### 2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านบริการกฎหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 133.56 คิดเป็นร้อยละ 98.94 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 99.18
- 2) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 133.36 คิดเป็นร้อยละ 98.78 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 99.05

- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 131.64 คิดเป็นร้อยละ 97.51 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.62
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 132.60 คิดเป็นร้อยละ 98.22 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.34

### 3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีคะแนนรวมเฉลี่ย 132.79 คิดเป็นร้อยละ 98.36 คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมากที่สุด โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### (1) งานด้านบริการกฎหมาย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.59 คิดเป็นร้อยละ 98.63
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.61 คิดเป็นร้อยละ 99.01
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.74 คิดเป็นร้อยละ 98.70
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 44.63 คิดเป็นร้อยละ 99.18

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 133.56 คิดเป็นร้อยละ 98.94 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

#### (2) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.51 คิดเป็นร้อยละ 98.38
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.56 คิดเป็นร้อยละ 98.90
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.71 คิดเป็นร้อยละ 98.56
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 44.57 คิดเป็นร้อยละ 99.05

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 133.36 คิดเป็นร้อยละ 98.78 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

### (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.21 คิดเป็นร้อยละ 97.38
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 38.98 คิดเป็นร้อยละ 97.46
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.52 คิดเป็นร้อยละ 97.59
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 43.93 คิดเป็นร้อยละ 97.62

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 131.64 คิดเป็นร้อยละ 97.51 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

### (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.41 คิดเป็นร้อยละ 98.04
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.31 คิดเป็นร้อยละ 98.28
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.63 คิดเป็นร้อยละ 98.14
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 44.25 คิดเป็นร้อยละ 98.34

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 132.60 คิดเป็นร้อยละ 98.22 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จะอยู่ในระดับคุณภาพ 10 ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 มิติของการให้บริการนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ในส่วนของการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจใช้การประเมินผลแผนเพื่อการพัฒนาเป็นองค์ประกอบเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพของการนำผลการประเมินทั้งสองส่วนรวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในปี

ต่อ ๆ ไปเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชน ในท้องถิ่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองด้วย

ข้อเสนอแนะในภาพรวมสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยไม่พึ่งพาเทคโนโลยีสมัยใหม่เต็มรูปแบบนั้น สามารถดำเนินการได้โดยยึดแนวทางที่ประยุกต์ใช้ระหว่างวิธีการแบบดั้งเดิมและแนวคิดทันสมัยที่ทำให้ง่ายและประหยัดงบประมาณ ซึ่งจะช่วยให้การบริการขององค์กร มีคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง แม้อยู่ภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร

1) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านรูปแบบที่ง่ายและเป็นกันเอง เช่น การตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นไว้ในจุดให้บริการสำคัญ หรือในงานกิจกรรมของชุมชน รวมถึงการจัดเวทีประชาคมหรือการประชุมระดับหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็น ติดตามปัญหา และสะท้อนข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ควรให้ผู้นำชุมชนหรือคณะกรรมการหมู่บ้านมีบทบาทในการรวบรวมข้อคิดเห็นและส่งต่อถึงผู้บริหารท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ

2) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสิ่งที่สามารถทำได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณสูง โดยเฉพาะในด้านการสร้างวัฒนธรรมการบริการที่ดี เช่น การฝึกเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะด้านการพูดจา การให้บริการด้วยรอยยิ้ม และการฟังอย่างตั้งใจ อาจใช้วิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบจำลองสถานการณ์หรือ role-play ร่วมกันภายในหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้จากกันและกัน รวมทั้งสามารถตั้งเจ้าหน้าที่ที่เป็นพี่เลี้ยงให้ความช่วยเหลือกลุ่มประชาชนที่ต้องการการดูแลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ

3) ควรให้ความสำคัญกับการจัดการพื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก แม้จะไม่มีงบประมาณในการปรับปรุงอย่างเต็มรูปแบบ แต่อาจดำเนินการได้ด้วยการดูแลความสะอาด จัดระเบียบพื้นที่ให้เหมาะสม มีที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ มีป้ายแนะนำที่อ่านง่าย หรือการจัดมุมพักผ่อนสำหรับประชาชนที่มารอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม หรือพัดลม เป็นต้น อีกทั้งควรติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการให้เข้าใจง่าย ใช้ภาษาชาวบ้าน พร้อมจัดวางอุปกรณ์เล็กๆ ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุหรือผู้มีปัญหาด้านการมองเห็นสามารถรับบริการได้

4) ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง เชื่อมโยงกับชุมชน และแสดงออกถึงความใส่ใจในชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เช่น การจัดกิจกรรมพบประชาชนในพื้นที่หมู่บ้านต่างๆ ทุกไตรมาส โดยใช้ศูนย์ชุมชน โรงเรียน หรือวัดเป็นสถานที่จัดบริการเคลื่อนที่ ทั้งในด้านการแจ้งข้อมูล การเก็บภาษี หรือการรับฟังปัญหา นอกจากนี้ยังสามารถจัดตั้งชมรมอาสาสมัครท้องถิ่นที่ประกอบด้วยเยาวชน ผู้สูงอายุ หรือครูอาสา เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือในกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดคิว การอธิบายแบบฟอร์ม หรือการแจกเอกสารความรู้

ทั้งหมดนี้ คือ แนวทางการพัฒนาที่ผสมผสานระหว่างความเรียบง่ายในอดีตและความคิดสร้างสรรค์ในปัจจุบัน โดยไม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีขั้นสูงหรือใช้งบประมาณจำนวนมาก แต่เน้นการปรับทัศนคติของบุคลากรการออกแบบบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการใช้เครื่องมือพื้นฐานที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์

สูงสุด แนวทางเหล่านี้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในทุกพื้นที่ ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคใหม่อย่างยั่งยืน

### ในส่วนขอเสนอแนะตามมติการประชุม มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

**1. งานด้านบริการกฎหมาย** จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด

การพัฒนาทางด้านบริการกฎหมายภายใต้ข้อจำกัดของ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้โดยการประยุกต์แนวคิด “กฎหมายเพื่อชุมชน” ที่เน้นความเข้าใจ เข้าถึงง่าย และมีมีส่วนร่วมของประชาชน โดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก แต่ใช้ความใส่ใจ ความต่อเนื่อง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา ดังนี้

1) ด้านการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม ควรเน้นการจัดเวที “กฎหมายใกล้บ้าน” หรือกิจกรรมประชาคมระดับหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอข้อคิดเห็นต่อข้อบัญญัติท้องถิ่นหรือมาตรการต่างๆ รวมถึงการเปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือแบบฟอร์มง่าย ๆ ที่สามารถกรอกแล้วหย่อนที่ศูนย์บริการ ทั้งนี้เพื่อสะท้อนความต้องการของประชาชนในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับบริบทชุมชน

2) ด้านการตรวจสอบและการรายงาน หน่วยงานควรจัดให้มี “ชุดตรวจสอบงานด้านกฎหมายภายใน” อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยใช้บุคลากรข้ามสายงานภายในหน่วยงานร่วมกันทบทวนกรณีร้องเรียนหรือขั้นตอนการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด พร้อมจัดทำ “บันทึกผลการตรวจสอบ” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงต่อไป การเปิดเผยข้อมูลเบื้องต้น เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียนทางกฎหมาย และผลการพิจารณาในแต่ละเดือนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์หรือ Facebook ก็เป็นแนวทางที่ช่วยสร้างความโปร่งใสโดยไม่ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีซับซ้อน

3) กรณีที่ข้อบัญญัติท้องถิ่นหรือมาตรการบางประการไม่สอดคล้องกับกฎหมายระดับประเทศ หรือไม่ทันต่อสถานการณ์ หน่วยงานควรจัดทำกระบวนการทบทวนเป็นรอบปี โดยตั้งคณะทำงานเล็ก ๆ ภายในซึ่งอาจประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย ผู้นำชุมชน และผู้ทรงคุณวุฒิในพื้นที่ เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงหรือยกเลิกข้อบัญญัติที่ล้าสมัย และพิจารณาแนวทางใหม่ที่เป็นประโยชน์กับชุมชนมากยิ่งขึ้น

**2. งานด้านสาธารณสุข** จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด

งานด้านสาธารณสุข ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีหรือระบบซับซ้อน แต่อาศัยความใส่ใจ ความเข้าใจ บริบท และการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นหลัก หากดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวอย่างต่อเนื่องจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน และยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนได้อย่างยั่งยืนในต้นทุนที่พอเหมาะกับศักยภาพขององค์กร ดังนี้

1) การส่งเสริมบริการสาธารณสุขเชิงรุกโดยไม่ต้องลงทุนสูง เช่น การจัด “วันบริการสุขภาพเคลื่อนที่” แบบบูรณาการร่วมกับ อสม. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และหน่วยงานใกล้เคียง ให้คำปรึกษา ด้านโภชนาการ หรือดูแลผู้ป่วยเรื้อรังและผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางไป รพ.สต. ได้สะดวก

2) ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ควรเน้นกิจกรรมที่เรียบง่ายแต่ได้ผลจริง เช่น การจัด “เวทีสุขภาพประจำเดือน” ในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่องโรคประจำฤดูกาล อาหารปลอดภัย การดูแลเด็กและผู้สูงอายุ รวมถึงการใช้สมุนไพรพื้นบ้าน หรือวิธีการดูแลสุขภาพแบบดั้งเดิมที่ชุมชนมีภูมิปัญญาอยู่แล้ว โดยใช้กลไกของ อสม. ครู อปท. และกลุ่มสตรีท้องถิ่นเป็นแกนกลางในการจัดกิจกรรม ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณสูงในการผลิตสื่อหรือจัดอบรมอย่างเป็นทางการ

3) การพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อสุขภาพควรเริ่มจากการมีส่วนร่วมของชุมชน เช่น โครงการ “หมู่บ้านปลอดภัย” “ตลาดสดสะอาด” หรือ “โรงเรียนปลอดโรค” โดยใช้แรงงานอาสาจากชาวบ้านร่วมกับการสนับสนุนวัสดุพื้นฐาน เช่น ถังขยะ น้ำยาทำความสะอาด หรือป้ายประชาสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจเรื่องสุขภาพควรทำผ่านกิจกรรม เช่น การเดินรณรงค์หรือการประกวดชุมชนสุขภาพดี เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปรับพฤติกรรมร่วมกัน

**3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** จากผลการประเมินพบว่าในส่วนของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด

บทบาทของชุมชนในกระบวนการควบคุมงานก่อสร้าง และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ภายใต้ข้อจำกัดที่เป็นจริง ซึ่งทั้งหมดสามารถดำเนินการได้ทันทีด้วยงบประมาณจำกัด แต่ให้ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน และเป็นมิตรต่อชุมชนในระยะยาว ข้อเสนอแนะด้านโยธานั้นการลดความซับซ้อน สร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1) การลดขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างให้ง่ายขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องใช้ระบบดิจิทัลทันที แต่สามารถปรับแบบฟอร์มคำขอให้กระชับ เข้าใจง่าย และลดการใช้เอกสารซ้ำซ้อน เช่น รวมเอกสารประกอบให้เป็นชุดเดียว และจัดทำแผ่นพับหรือคู่มืออธิบายขั้นตอนอย่างเป็นลำดับ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีพื้นฐานทางกฎหมายหรือวิศวกรรมเข้าใจและดำเนินการได้ด้วยตนเอง ลดภาระของเจ้าหน้าที่และผู้ขออนุญาตไปพร้อมกัน

2) ควรจัด “วันบริการคำปรึกษาด้านการก่อสร้าง” เดือนละ 1-2 ครั้ง โดยให้เจ้าหน้าที่โยธา หรือวิศวกรที่ได้รับการสนับสนุนจากอำเภอหรือจังหวัดมาให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ยื่นคำขอ รวมถึงการตรวจสอบแบบแปลนเบื้องต้นก่อนยื่นจริง ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดและความล่าช้าในการอนุมัติ นอกจากนี้ ควรจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์แบบเรียบง่าย เช่น แผนภาพขั้นตอน หรือ Q&A ที่ติดไว้ในสำนักงานและศูนย์บริการชุมชน

3) การมีส่วนร่วมของชุมชนควรเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตั้งแต่ต้น เน้นการให้ข้อมูลอย่างชัดเจนถึงผลกระทบและแนวทางลดผลกระทบ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจ ไม่เกิดความขัดแย้ง และรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ร่วมกัน

4) การบริหารจัดการภายใน ควรมีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่โยธาอย่างต่อเนื่องในลักษณะการเรียนรู้ร่วมกัน การถอดบทเรียนจากปัญหาการอนุญาตที่ล่าช้า หรือข้อร้องเรียนที่ผ่านมา แล้วจัดเป็นเวที “แลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการ” ทุกไตรมาส

**4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด

การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในยุคปัจจุบันควรปรับแนวทางให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เน้นการพัฒนาแบบกึ่งทางเลือก ที่สามารถทำได้จริงในทุกพื้นที่ ใช้งบประมาณต่ำแต่เกิดผลสูง หากขับเคลื่อนด้วยพลังชุมชน การมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง และการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์ ก็สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน แม้ภายใต้ข้อจำกัด ดังนี้

1) การส่งเสริมอาชีพควรเน้นกลุ่มเล็กในระดับครัวเรือน โดยใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น เช่น วัตถุประสงค์ที่บ้าน เครื่องมือพื้นฐาน และภูมิปัญญาท้องถิ่น อาทิ การแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร การทำสบู่จากสมุนไพร หรือการจักสาน ซึ่งไม่ต้องลงทุนสูงและไม่ต้องรอความช่วยเหลือจากภายนอก พร้อมกับจัดทำ “กลุ่มเรียนรู้ชุมชน” ที่ใช้ศาลา วัด หรือโรงเรียนเป็นสถานที่ฝึกอบรมประจำหมู่บ้าน โดยเชิญปราชญ์ชาวบ้านหรือเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะมาสอนอย่างสม่ำเสมอแทนการจัดอบรมครั้งใหญ่ที่ใช้งบประมาณมาก

2) ด้านสวัสดิการกลุ่มเปราะบาง ควรใช้แนวทาง “อุปการะโดยชุมชน” เช่น ให้กลุ่ม อสม. กลุ่มแม่บ้าน หรือเยาวชนในพื้นที่ร่วมกันดูแลผู้สูงอายุหรือผู้พิการในละแวกบ้าน โดยไม่ต้องจัดตั้งศูนย์ดูแลถาวรซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง แต่อาศัยการหมุนเวียนเยี่ยมบ้าน ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น การซื้อของ การพาไปโรงพยาบาล หรือจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุมีความสุข เช่น กิจกรรมร้องเพลงที่บ้าน หรือการสอนงานฝีมือให้เด็กและเยาวชน ซึ่งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นและเสริมพลังชุมชนไปพร้อมกัน

3) การพัฒนาสาธารณูปโภค ควรใช้วิธี “ร่วมแรงร่วมใจ” เช่น การระดมทุนเล็ก ๆ ในชุมชนเพื่อซ่อมแซมถนน ชุมประตู่หมู่บ้าน หรือศาลาประชาคม พร้อมแรงงานจากประชาชนที่สามารถมีส่วนร่วม เช่น ช่างไม้ท้องถิ่น หรือชาวบ้านที่มีอุปกรณ์ โดยช่วยเสริมเพียงวัสดุที่จำเป็น ซึ่งช่วยลดงบประมาณและสร้างความเป็นเจ้าของร่วม

4) ควรสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในลักษณะ “ร่วมคิด ร่วมใช้ทรัพยากร” เช่น ประสานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อสม. โรงเรียน และวัด เพื่อบูรณาการโครงการต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ลดการทำงานซ้ำซ้อนและใช้งบประมาณร่วมกันอย่างคุ้มค่า

### ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

เน้นการพัฒนากระบวนการและขั้นตอนให้บริการที่ใช้แนวคิดกึ่งดิจิทัล ควบคู่กับการสร้างระบบบริการที่มีความยืดหยุ่น เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ลดความยุ่งยาก และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในทุกพื้นที่โดยไม่ต้องรอการลงทุนขนาดใหญ่

1) การจัดบริการเคลื่อนที่ควรดำเนินการอย่างเหมาะสมกับบริบทท้องถิ่น เช่น หากไม่มีรถบริการเฉพาะกิจ อาจใช้รถราชการทั่วไป หรือประสานกับรถของหน่วยงานในพื้นที่ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือรถกู้ภัย เพื่อหมุนเวียนเป็นหน่วยบริการร่วม โดยจัดบริการเดือนละ 1-2 ครั้งในหมู่บ้านห่างไกล ครอบคลุมบริการพื้นฐาน เช่น รับเรื่องร้องเรียน ขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิ หรือชำระภาษีเบื้องต้น โดยมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ณ จุดบริการชุมชน เช่น ศาลาหมู่บ้านหรือโรงเรียน

2) การใช้ระบบอาสาสมัครประสานงานควรเน้นการเสริมบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีอยู่ เช่น ผู้ใหญ่บ้าน อสม. แกนนำกลุ่มแม่บ้าน หรือกลุ่มเยาวชน ให้เป็น “ผู้ช่วยให้บริการชุมชน” โดยผ่านการอบรมเบื้องต้น เพื่อให้สามารถช่วยแนะนำขั้นตอนการยื่นคำขอ แจกเอกสารที่จำเป็น หรือกรอกแบบฟอร์มเบื้องต้นได้ ซึ่งจะช่วยลดภาระเจ้าหน้าที่และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

3) ด้านการใช้เทคโนโลยีควรปรับให้เหมาะกับข้อจำกัด โดยไม่จำเป็นต้องสร้างระบบใหม่หรือแอปพลิเคชันซับซ้อน แต่สามารถใช้ช่องทางที่ประชาชนคุ้นเคย เช่น กลุ่มไลน์หมู่บ้าน หรือ QR Code สำหรับดาวน์โหลดแบบฟอร์ม และแบบสอบถามความพึงพอใจ พร้อมทั้งใช้โทรศัพท์มือถือทั่วไปในการส่งแจ้งเตือนวันให้บริการ หรือแจ้งเอกสารขาดหายแทนการออกหนังสือถึงบ้าน ซึ่งประหยัดค่าใช้จ่ายและตอบสนองได้เร็วขึ้น

4) สำหรับการพัฒนากายใน ควรใช้แนวทาง “ทบทวนงานในพื้นที่จริง” โดยจัดประชุมเจ้าหน้าที่ปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อถอดบทเรียนจากประสบการณ์การให้บริการ เช่น ปัญหาการล่าช้า การขาดเอกสาร หรือข้อร้องเรียนที่เกิดซ้ำ แล้วปรับปรุงเป็นแนวปฏิบัติ (Work Instruction) ที่สอดคล้องกับความเป็นจริง และใช้วิธีอบรมแบบ “พี่สอนน้อง” หรือการเรียนรู้จากกรณีจริง แทนการอบรมทางทฤษฎีซึ่งมักใช้ทรัพยากรสูง

5) การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (SOP) ควรเน้นความยืดหยุ่นและเข้าใจง่าย เช่น ใช้แผนภาพขั้นตอน (Flowchart) ที่ระบุเพียง 3-5 ขั้นตอนหลัก พร้อมตัวอย่างแบบฟอร์มแนบ ซึ่งสามารถดัดไว้ในที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจุดบริการร่วมในชุมชน โดยไม่จำเป็นต้องพิมพ์เล่มหรือใช้ภาษาทางราชการมากเกินไป

สุดท้ายควรส่งเสริมวัฒนธรรมการให้บริการแบบ “ใกล้ชิด จริงใจ และเป็นมิตร” โดยให้เจ้าหน้าที่ได้รับการสนับสนุนให้มีเวลารับฟังปัญหาของประชาชนมากขึ้น และมีอำนาจในการแก้ปัญหาเบื้องต้นได้เองในระดับหนึ่ง เพื่อลดการส่งต่อหรือรอผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้บริการเกิดความไว้วางใจและเป็นที่พึงได้จริง

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน**  
**อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่**

**ส่วนที่ 1**

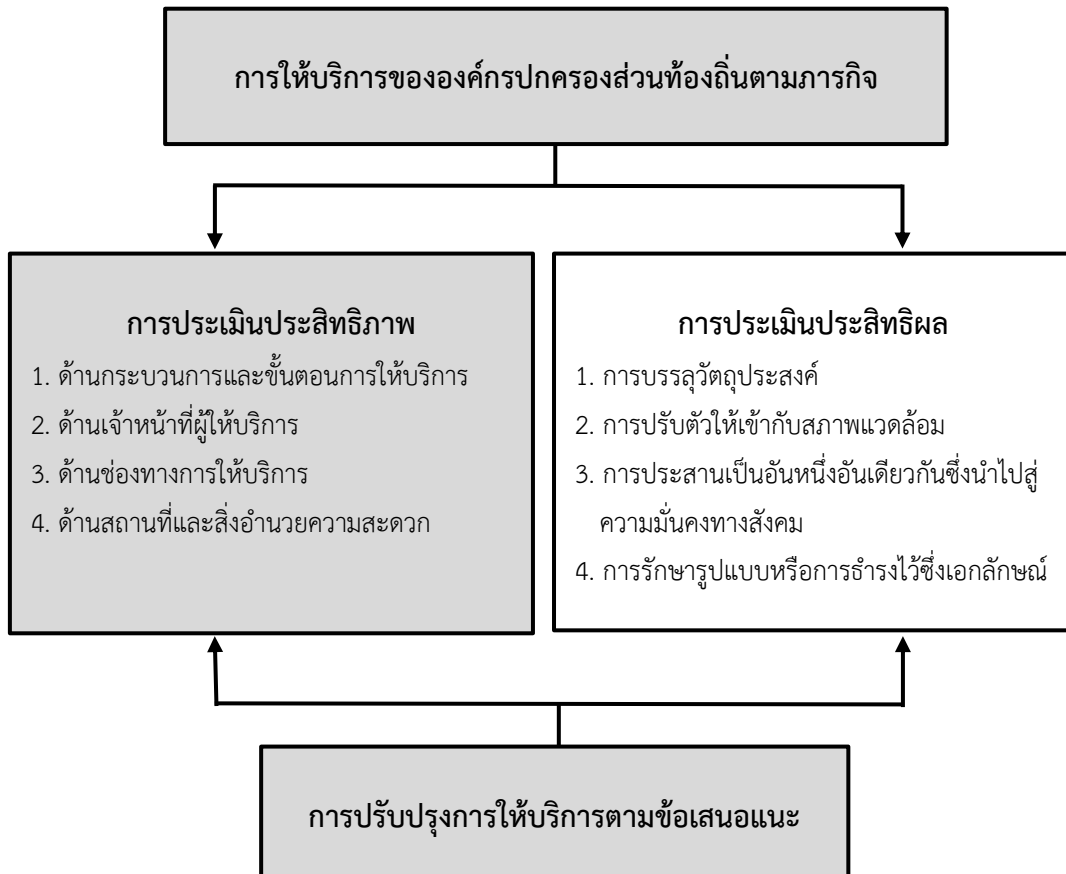
**ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย**

**กรอบแนวคิดการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ**

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ในหมวดที่ 2 มาตรา 17 ภายใต้บังคับของมาตราที่ 16 โดยให้อำนาจและหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นบริหารกิจการในเขตจังหวัด และประสานโครงการพัฒนาในกรณีที่เกินศักยภาพการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล 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 ซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ขึ้น

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

โดยมีกรอบแนวคิดการประเมิน ดังนี้



### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ตามมิติด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ นำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. เพื่อใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

### ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลเชิงปริมาณและระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

### ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตประชากร** ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

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

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการ

ต่าง 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 หมายถึง การจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 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 ผนังรอรับบริการ 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) ด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย
- 10) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 11) ด้านอื่น ๆ ตามที่กำหนด

### ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

#### ■ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน และใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamanee) 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 (ในที่นี่กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้
	n	=	$3,538 / \{ 1 + 3,538 (0.05)^2 \}$
		=	359.37 หรือประมาณ 360 คน

จากสูตรการคำนวณข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 3,538 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 ตัวอย่าง

#### ■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

**ส่วนที่ 2** เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

#### ■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

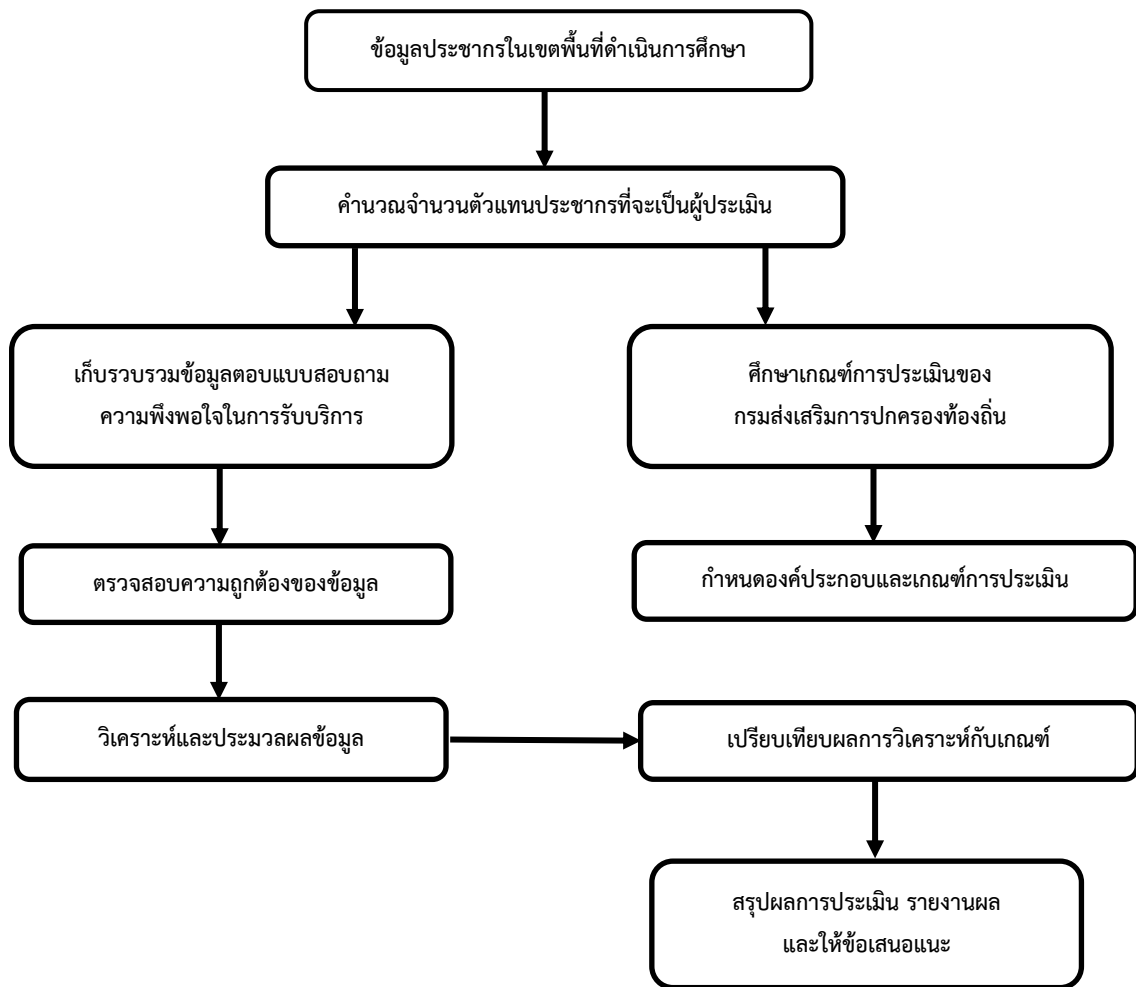
คณะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เป็นการเก็บรวบรวม

ข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

▪ **การประเมินผล**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ภายใต้อำนาจหน้าที่ของวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

▪ **ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เดือนตุลาคม 2567 จนถึงเดือนกันยายน 2568 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

■ **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามท้องถื่นการปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงานตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง 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 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการ หรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

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

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

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) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น ( กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น , 2546 )

จากการทบทวนวรรณกรรมที่แนบมา พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพื้นฐานมาจากการทำความเข้าใจภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการทั้งในระดับองค์กรและระดับโครงการ และแนวคิดด้านการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย มีดังนี้

## 2.1 บทบาทและหน้าที่ :

- 1) กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณสุขระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
- 2) กำหนดการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
- 3) ระบุว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น บริหารกิจการในเขตจังหวัด และประสานโครงการพัฒนาในกรณีที่เกิดศักยภาพของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกรณีที่เกิดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการเองได้

## 2.2 แนวทางการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ :

- 1) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำแผนพัฒนา และให้มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา แก้ไข หรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน
- 2) เพื่อให้การจัดบริการสาธารณสุขตรงกับความต้องการของประชาชนและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณสุขและคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข
- 3) การดำเนินงานเพื่อศึกษาวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ :
  - ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
  - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - ด้านช่องทางการให้บริการ
  - ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ผลการประเมินนี้เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในระยะยาว ข้อมูลที่ได้จากการประเมินยังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยช่วยชี้ให้เห็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้และจุดอ่อนที่ต้องเร่ง

พัฒนา รวมทั้งการเผยแพร่ผลการประเมินสู่สาธารณะยังเป็นการแสดงความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของชุมชน

### 2.3 ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลง

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย อย่างไรก็ตาม ภารกิจเหล่านี้ได้ขยายขอบเขตและมีความซับซ้อนมากขึ้นในยุคปัจจุบัน โดยค่านึงถึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้ :

- 1) **การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ (Smart Infrastructure) :** นอกจากการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน สะพาน ท่อระบายน้ำ และระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรพิจารณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น IoT (Internet of Things) และ Big Data มาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานให้เป็น "Smart City" หรือ "Smart Community" อาทิ ระบบจัดการขยะอัจฉริยะ ระบบไฟส่องสว่างประหยัดพลังงาน
- 2) **การบริการสาธารณะที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Services) และ GovTech :** การให้บริการสาธารณะต้องปรับเปลี่ยนสู่การเป็น "รัฐบาลดิจิทัล" (e-Government) หรือ "GovTech" อย่างเต็มรูปแบบ โดยเน้นการออกแบบบริการที่เข้าใจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีช่องทางการเข้าถึงที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชันมือถือ เว็บไซต์ หรือ Line Official Account การนำ AI และ Machine Learning มาใช้ในการตอบคำถามเบื้องต้นหรือวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของประชาชนก็เป็นสิ่งสำคัญ
- 3) **การส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสร้างสรรค์ :** นอกจากการส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การค้า และการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิมแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมโมเดลเศรษฐกิจใหม่ๆ เช่น เศรษฐกิจหมุนเวียน (การลดปริมาณขยะ การใช้ซ้ำ การรีไซเคิล) และเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (การนำภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม มาสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ) เพื่อสร้างรายได้ที่ยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 4) **การจัดการภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน (Disaster Management & Emergency Response) :** การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยยังคงเป็นภารกิจสำคัญ แต่ควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเฝ้าระวัง การแจ้งเตือนภัยแบบเรียลไทม์ และระบบการสื่อสารที่แข็งแกร่งในภาวะวิกฤติ เช่น การใช้โดรนในการสำรวจพื้นที่ประสบภัย หรือแพลตฟอร์มการระดมทรัพยากรช่วยเหลือจากภาคประชาชน
- 5) **การส่งเสริมสุขภาวะที่ดีและสังคมสูงวัย (Well-being & Aging Society) :** นอกจากการดูแลสุขภาพพื้นฐานและการส่งเสริมกลุ่มเปราะบางแล้ว ควรมีบทบาทเชิงรุกในการสร้าง "สังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ" เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนาศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

แบบครบวงจร การส่งเสริมเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ และการสร้างชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

- 6) **การกำกับดูแลและการตรวจสอบย้อนกลับ (Governance & Traceability) :** การบริหารจัดการภาครัฐที่ดีต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น การนำเทคโนโลยี Blockchain หรือ Distributed Ledger Technology (DLT) มาใช้ในบางกระบวนการ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการอนุมัติใบอนุญาต จะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสร้างความน่าเชื่อถือ
- 7) **การศึกษาตลอดชีวิตและการพัฒนาทักษะแห่งอนาคต (Lifelong Learning & Future Skills) :** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมการศึกษาที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน โดยเน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัล ทักษะการคิดวิเคราะห์ และทักษะที่จำเป็นสำหรับอาชีพในอนาคต การจัดตั้งแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ หรือการร่วมมือกับสถาบันการศึกษา และภาคเอกชนเพื่อจัดคอร์สเรียนระยะสั้นที่ตอบโจทย์ความต้องการของท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญ

#### 2.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคใหม่

- 1) **การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Vision & Strategy) :** การวิเคราะห์ SWOT ควรเพิ่มเติมการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) เพื่อให้การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์มีความแม่นยำ และตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทิศทางการพัฒนาประเทศ
- 2) **การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และความยืดหยุ่น (Learning & Agile Culture) :** นอกจากการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แล้ว ควรเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดเวลา การทดลองสิ่งใหม่ๆ และความยืดหยุ่นในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง (Agile Governance)
- 3) **การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการและ Ecosystem Partnership :** การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายใน ควรขยายไปสู่การสร้าง "ระบบนิเวศ" (Ecosystem) ของความร่วมมือกับภาคส่วนภายนอกที่หลากหลาย เช่น ภาคเอกชน สตาร์ทอัพ สถาบันการศึกษา องค์กรไม่แสวงหากำไร และภาคประชาชน เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมและแก้ไขปัญหาสาธารณสุขร่วมกัน
- 4) **ภาวะผู้นำที่ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม (Transformational & Innovative Leadership) :** ผู้นำควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล กล้าที่จะนำการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร พร้อมทั้งเป็นผู้จุดประกายให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์และไม่กลัวความล้มเหลวจากการทดลอง
- 5) **บุคลากรที่มีทักษะแห่งอนาคตและจิตบริการ (Future-Ready Workforce & Service Mind) :** บุคลากรควรได้รับการพัฒนาทักษะที่หลากหลาย (Upskilling & Reskilling) โดยเฉพาะ

ทักษะดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล และทักษะทางสังคมและอารมณ์ (Soft Skills) ที่จำเป็นต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยม รวมถึงการปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการที่เป็นเลิศ

- 6) **การบริหารงานที่คล่องตัวและขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี (Agile & Tech-Driven Operations)** : การลดขั้นตอนและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลไปกับการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้ามาช่วยบริหารจัดการกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ความแม่นยำ และประสิทธิภาพ
- 7) **การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอกและการใช้ Co-creation** : การรับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและภาคประชาชน करण्याระดับเป็นการร่วมกันสร้างสรรค์ (Co-creation) บริการหรือโครงการใหม่ๆ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่การระบุปัญหา การออกแบบแนวทางแก้ไข ไปจนถึงการนำไปปฏิบัติและประเมินผล

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพบริการในมุมมองร่วมสมัย :

- 1) **จากความพึงพอใจสู่ความผูกพัน (From Satisfaction to Loyalty/Engagement)** : การประเมินควรวัดไม่เพียงแต่ความพึงพอใจในแต่ละครั้งที่ได้รับบริการ แต่ควรประเมิน "ความผูกพัน" (Loyalty) หรือ "การมีส่วนร่วม" (Engagement) ของประชาชนต่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในระยะยาวและความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2) **ประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience - UX) และการออกแบบบริการ (Service Design)** : การประเมินคุณภาพบริการควรพิจารณาจากประสบการณ์ของผู้ใช้ตลอดทั้งวงจรการรับบริการ (Customer Journey) โดยเน้นการออกแบบบริการที่ใช้งานง่าย เข้าถึงง่าย และสร้างความประทับใจในทุกจุดสัมผัส (Touchpoints) ทั้งช่องทางกายภาพและดิจิทัล
- 3) **ความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลง (Evolving Expectations)** : ผู้รับบริการในปัจจุบันมีความคาดหวังที่สูงขึ้นจากการได้รับบริการที่ดีจากภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ทัดเทียมหรือดีกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
- 4) **ความเชื่อมั่นและความโปร่งใส (Trust & Transparency)** : นอกจากหลักเกณฑ์คุณภาพบริการ เช่น รูปลักษณ์ ความไว้วางใจ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ ควรเพิ่มมิติของ "ความโปร่งใส" และ "ความน่าเชื่อถือ" ในการดำเนินงาน ซึ่งสร้างความไว้วางใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 5) **การวัดผลแบบ Multi-channel และ Real-time** : การสำรวจความพึงพอใจควรดำเนินการผ่านช่องทางที่หลากหลายและทันทีหลังรับบริการ (Point-of-Service) เช่น การใช้ QR Code, Kiosk หรือระบบ Feed-back ออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและสามารถนำไปปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว

2.6 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่มุ่งสู่ภาครัฐ 4.0 ยังคงเน้นการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน แต่ได้มีการปรับแนวคิดให้สอดคล้องกับ "ภาครัฐ 4.0" ซึ่งรวมถึง :

- 1) การเชื่อมโยงข้อมูลและบริการ (Data & Service Integration) : ส่งเสริมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลและระบบบริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และกับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างไร้รอยต่อ (Seamless Service) โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือเลข 13 หลักเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงข้อมูล
- 2) การให้บริการเชิงรุกและอัจฉริยะ (Proactive & Smart Services) : พัฒนารูปแบบการบริการที่คาดการณ์ความต้องการของประชาชนและนำเสนอให้ก่อนที่จะมีการร้องขอ (Proactive Service) รวมถึงการนำเทคโนโลยี AI และ Data Analytics มาช่วยในการวิเคราะห์และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง
- 3) การยกระดับศูนย์บริการร่วมสู่ Single Window Digital Platform : ศูนย์บริการร่วมควรพัฒนาไปสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (Single Window Digital Platform) ที่ประชาชนสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐได้ครบวงจรผ่านช่องทางออนไลน์ โดยลดความจำเป็นในการเดินทางมายังสถานที่ราชการ
- 4) การใช้เทคโนโลยีเกิดใหม่ (Emerging Technologies): สนับสนุนการนำเทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น Big Data, Cloud Computing, AI, Blockchain, IoT และ 5G มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใส และยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้
- 5) การจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุกและระบบการเยียวยา (Proactive Complaint Management & Redress Mechanism) : พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและเน้นการจัดการเชิงรุก สามารถติดตามสถานะได้ตลอดกระบวนการ และมีกลไกที่ชัดเจนในการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับความเสียหายจากความผิดพลาดของภาครัฐหรือภัยพิบัติ

## 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อค่าบริการ (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) แนวคิดการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคใหม่ มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยมีหลักการสำคัญ ดังนี้ :

### 1) การให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Services)

- การเข้าใจความต้องการที่หลากหลาย : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำความเข้าใจความต้องการที่แตกต่างกันของประชาชนในแต่ละกลุ่มและพื้นที่ โดยไม่คำนึงถึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด
- การออกแบบบริการที่เข้าถึงง่ายและหลากหลายรูปแบบ : ควรมีการออกแบบการบริการที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม
- การเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกรูปแบบการรับบริการ : พัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง

### 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อยกระดับบริการ (GovTech)

- ระบบเชื่อมโยงงานบริการ : ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการระหว่างกัน เช่น การใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูล
- ศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) : ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว
- บริการออนไลน์ (e-Services/m-Government) : นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมถึงการพัฒนา m-Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับส่งข้อมูลข่าวสารและบริการ
- เว็บบทของภาครัฐ (Web Portal) : ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐเพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท ที่เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงาน

### 3) การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรับผิดชอบ

- การปรับปรุงกระบวนการและกฎหมาย : ทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัวและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- ระบบรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) : ส่งเสริมการนำระบบ SLA มาใช้ในภาครัฐ เพื่อกำหนดเงื่อนไขการให้บริการ ครอบคลุมลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา และการชดเชยกรณีบริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- การสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ : ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพบริการโดยตรง

- **การจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก** : พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีมาตรฐาน และสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด
- **กลไกช่วยเหลือเยียวยา** : วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือความเสียหายจากความผิดพลาดของรัฐหรือภัยพิบัติ

#### 4) การส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วม

- **ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน** : เน้นการทำงานอย่างบูรณาการระหว่างกอง/ฝ่ายต่างๆ และการทำงานเป็นทีม รวมถึงการทำงานร่วมกันระหว่างนักการเมือง ข้าราชการ และประชาชน
- **การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก** : เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน และจากภาคประชาชน เพื่อให้การบริหารงานและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน
- **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินโครงการ** : โครงการที่ประสบความสำเร็จต้องได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ

แนวคิดเหล่านี้สะท้อนถึงการปรับตัวของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหน่วยงานที่เน้นการบริหารจัดการแบบดั้งเดิม ไปสู่องค์กรที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

## 2.8 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการหรือหน่วยงาน หลังจากที่ได้ประเมินคุณค่าของการรับรู้คุณภาพของการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการ ตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หากความรู้สึกนั้นตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ ตรงกับความคาดหวัง หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบการประเมิน ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสามารถทำได้ดังนี้ :

### 1) ใช้แบบสอบถาม (Structured Questionnaire)

- **การสร้างเครื่องมือ** : ใช้เกณฑ์การสอบถามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็น
- **เนื้อหาของแบบสอบถาม**: ครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างน้อย 4 ด้านหลัก ได้แก่
  - ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
  - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- การวัดเชิงลึก : เพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้ครอบคลุมมากขึ้น และเพิ่มคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

## 2) การวิเคราะห์ข้อมูล :

- ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis): วิเคราะห์จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)
- ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis):
  - การให้คะแนน : กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (หรือ 6 ระดับตามเอกสารที่ระบุ 0-5) โดยมีน้ำหนักคะแนนดังนี้
    - 5 = พึงพอใจมากที่สุด
    - 4 = พึงพอใจมาก
    - 3 = พึงพอใจปานกลาง
    - 2 = พึงพอใจน้อย
    - 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
    - 0 = ไม่พึงพอใจ
  - การหาค่าเฉลี่ย: คำนวณค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจรายกลุ่ม หรือภาพรวม โดยใช้สูตร : "ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน / (จำนวนคน × จำนวนข้อคำถาม)"
  - การแปลผลระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย: แปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนเป็นระดับความพึงพอใจ (เช่น มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด, ไม่พึงพอใจ) ตามช่วงคะแนนที่กำหนด
  - การกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ: นำค่าคะแนนเฉลี่ยมาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบกับคะแนนเต็ม 100% แล้วนำค่าร้อยละที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ เช่น:
    - ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป = คุณภาพระดับ 10 (พึงพอใจมากที่สุด)
    - ต่ำกว่าร้อยละ 50 = คุณภาพระดับ 0 (ไม่พึงพอใจ)

- ## 3) การติดตามและประเมินผลโครงการ :
- การดำเนินโครงการต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทำให้ทราบความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน และประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณ

2.9 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีความทันสมัยและหน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงหลายประการ ดังนี้ :

1) การใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล :

- **แบบสอบถามดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์** : ในปัจจุบันสามารถใช้แบบสอบถามออนไลน์ (เช่น Google Forms, SurveyMonkey) หรือแอปพลิเคชันมือถือในการเก็บข้อมูล ซึ่งช่วยให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้กว้างขวาง รวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ และประมวลผลข้อมูลได้ทันที
- **QR Code) และ Kiosk** : การติดตั้ง QR Code หรือ Kiosk ณ จุดบริการ ช่วยให้ประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจได้ทันทีหลังรับบริการ ทำให้ได้ข้อมูลที่สดใหม่และแม่นยำ
- **Big Data Analytics และปัญญาประดิษฐ์ (AI)** : หน่วยงานสามารถนำข้อมูลความพึงพอใจที่หลากหลายมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Big Data Analytics เพื่อหาแนวโน้ม ความสัมพันธ์ และความต้องการที่ซับซ้อนของประชาชน รวมถึงใช้ AI และ Machine Learning ในการคาดการณ์และวางแผนนโยบายในอนาคต
- **Dashboard แบบเรียลไทม์** : ช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามสถานการณ์ความพึงพอใจได้อย่างรวดเร็วและตัดสินใจได้อย่างทันที่

2) การประเมินที่เน้นมิติเชิงลึกและรอบด้าน :

- **ครอบคลุม 4 มิติหลัก** : การประเมินยังคงครอบคลุมมิติสำคัญ ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นกรอบที่ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยตรง
- **คำถามปลายเปิดและข้อมูลเชิงคุณภาพ** : การมีคำถามปลายเปิดช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ไม่ได้อยู่ในตัวเลือกแบบปิด ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำความเข้าใจบริบทและความรู้สึกที่แท้จริงของประชาชน
- **การจำแนกตามภารกิจงานบริการ** : การประเมินแยกตามภารกิจงานบริการต่างๆ (เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านสาธารณสุข) ช่วยให้หน่วยงานทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในแต่ละประเภทบริการได้อย่างเจาะจง

3) การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของหน่วยงาน :

- **ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพบริการ** : ผลลัพธ์จากการประเมินเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง
- **วางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากร** : ข้อมูลช่วยชี้ให้เห็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้และจุดอ่อนที่ต้องเร่งพัฒนา ทำให้การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากร (งบประมาณ, บุคลากร) และกำหนดแนวทางการพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **พัฒนาบุคลากร** : ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะการสื่อสาร การแก้ปัญหา และการใช้เทคโนโลยี

- **เพิ่มความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่น** : การเผยแพร่ผลการประเมินสู่สาธารณะเป็นการแสดงความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของชุมชน อันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง
- **การประเมินผลแผนพัฒนา** : ผลการประเมินความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะตรงกับความต้องการและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- **ใช้ประกอบการพิจารณาผลตอบแทนบุคลากร** : ผลการประเมินสามารถใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม
- **ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นบริการที่เป็นเลิศ** : กระบวนการประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะนำไปสู่วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาและการให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

โดยสรุปการประเมินความพึงพอใจในปัจจุบันได้ผสมรวมเครื่องมือและแนวคิดที่ทันสมัยเข้ากับการเก็บข้อมูลเชิงลึก ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรมและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

### บรรณานุกรม

- สาโรช ไชยสมบัติ: 2543 ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- วุฒิสาร ตันไชย: 2544 การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2564 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>
- มรุต วันทนากกร 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 และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วันที่ค้นข้อมูล 21 มีนาคม 2563 เข้าถึง ได้จาก <http://dspace.bu.ac.th/>.
- คนูวัศ สุวรรณวงศ์ และ นวิทย์ เอ็มเอก: 2560 สภาพปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่. รายงานการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 8: 245-255.

- พิรุวรรณ กิติคุณ: 2563 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น: การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- พิมพ์กมล เกษแก้ว: 2563 กระบวนการจัดการบริหารสาธารณะ. วารสารรัชต์ภาคย์. 14(34): 276-285
- ธัญญพัทธ์ ภูริพินิตนันท์: 2565 การกระจายอำนาจกับการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. วารสาร มจร บาลีศึกษาศาสตร์ปริทรรศน์. 8(1): 85-100.
- วราพร องคะลอย: 2564 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสาร มจร.ทริภูมัยปริทรรศน์. 5(2): 23-34.
- วรรณัตร วริวรรณ: 2566 การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 3(2): 39-56.

## 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

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอ 12 กิโลเมตร จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศใต้ ประมาณ 34 กิโลเมตร

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อ	ตำบลยุหว่า
ทิศใต้	ติดต่อ	ตำบลท่าวังพร้าว
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	ตำบลแม่ก้ำ
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	ตำบลทุ่งสะโตก

#### ประชากร

เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 10.45 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 6,531.25 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครองจำนวน 5 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,598 ครัวเรือน และมีประชากร 3,538 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน : จำแนกตามหมู่บ้านในเขตพื้นที่ปกครอง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านปวงสนุก	282	235	257	492
5	บ้านท่ากาน	551	543	692	1,235
7	บ้านสันท้าว	310	313	401	714
8	บ้านใหม่สามหลัง	296	317	362	679
10	บ้านสันกอเก็ด	159	186	232	418
รวม		1,598	1,594	1,944	3,538

### ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ไม่มีป่าไม้ ไม่มีภูเขาส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูกที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีจำนวนทั้งสิ้น 360 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านปวงสนุก	50	13.89
หมู่ที่ 5 บ้านท่ากาน	135	37.50
หมู่ที่ 7 บ้านสันท้าว	83	23.06
หมู่ที่ 8 บ้านใหม่สามหลัง	49	13.61
หมู่ที่ 10 บ้านสันกอเก็ด	43	11.94
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 37.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 7 คิดเป็นร้อยละ 23.06 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 10 คิดเป็นร้อยละ 11.94 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆกัน

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี**

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	153	42.50
4 – 6 ครั้ง	134	37.22
มากกว่า 6 ครั้ง	73	20.28
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 42.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ 4 – 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 37.22 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมากกว่า 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 20.28 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

**ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ**

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	173	48.06
13.00 – 16.30 น.	117	32.50
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	70	19.44
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 48.06 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 32.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 19.44 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

**ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	165	45.83
หญิง	195	54.17
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.17 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศชาย (ร้อยละ 45.83 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	77	21.39
รับจ้างทั่วไป	121	33.61
ค้าขายรายย่อย	38	10.56
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	3	0.83
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	85	23.61
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	9.72
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	1	0.28
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 33.61 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมา คือ อาชีพลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 23.61 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ทำอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.28 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	38	10.56
มัธยมศึกษาตอนต้น	147	40.83
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	78	21.67
อนุปริญญา หรือ ปวส.	72	20.00
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	25	6.94
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 40.83 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 21.67 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. (ร้อยละ 20.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	26	7.22
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	243	67.50
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	83	23.06
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	6	1.67
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	2	0.56
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 67.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 23.06 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 7.22 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

**ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ**

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	119	33.06
2. งานด้านสาธารณสุข	177	49.17
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	56	15.56
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	199	55.28

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปีซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 199 คน (ร้อยละ 55.28 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) อันดับที่ 2 ด้านสาธารณสุข จำนวน 177 คน (ร้อยละ 49.17 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และอันดับที่ 3 ด้านบริการกฎหมาย จำนวน 119 คน (ร้อยละ 33.06 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

### 3.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

**ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :**

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	SD	
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.91	0.28	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.93	0.25	มากที่สุด
6. มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ ประชาชน	4.89	0.34	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็นมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.93) อันดับที่ 2 ประเด็นความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.92) และอันดับที่ 3 ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.90	0.31	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.93	0.27	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.93	0.27	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.94	0.24	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.93	0.27	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.93	0.27	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.93	0.27	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.92</b>	<b>0.27</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็นความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.94) อันดับที่ 2 ประเด็นการแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ, ประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ, ประเด็นความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม, ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน โดยทั้งห้าประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.93) และอันดับที่ 3 ประเด็นการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.89	0.31	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line OA	4.91	0.28	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อ ความต้องการของประชาชน	4.94	0.24	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลา ราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.93	0.26	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.92</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม

เท่ากับ 4.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็นช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.94) อันดับที่ 2 ประเด็นช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.93) และอันดับที่ 3 ประเด็นมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ Facebook Line OA (ค่าเฉลี่ย 4.91) ตามลำดับ

**ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :  
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.91	0.31	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.94	0.25	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์	4.93	0.25	มากที่สุด
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ	4.94	0.26	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.93	0.26	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ชนระรอรับบริการ	4.92	0.29	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.94	0.24	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.93	0.25	มากที่สุด
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.94	0.24	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.93</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ, ประเด็นมีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ, ประเด็นการจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และประเด็นจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยทั้งสี่ประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.94) อันดับที่ 2 ประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์, ประเด็นความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ และประเด็นความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ โดยทั้งสามประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.93) และอันดับที่ 3 ประเด็นความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.92) ตามลำดับ

### 3.5 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) งานด้านบริการกฎหมาย	29.59 (98.63)	39.61 (99.01)	19.74 (98.70)	44.63 (99.18)	133.56 (98.94)
2) งานด้านสาธารณสุข	29.51 (98.38)	39.56 (98.90)	19.71 (98.56)	44.57 (99.05)	133.36 (98.78)
3) งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	29.21 (97.38)	38.98 (97.46)	19.52 (97.59)	43.93 (97.62)	131.64 (97.51)
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	29.41 (98.04)	39.31 (98.28)	19.63 (98.14)	44.25 (98.34)	132.60 (98.22)
<b>เฉลี่ย</b>	<b>29.43 (98.11)</b>	<b>39.36 (98.41)</b>	<b>19.65 (98.25)</b>	<b>44.35 (98.54)</b>	<b>132.79 (98.36)</b>

หมายเหตุ : ในวงเล็บ (.....) เป็นค่าเทียบร้อยละ

ตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 135 คะแนน)	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	133.56	98.94	10
2. งานด้านสาธารณสุข	133.36	98.78	10

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 135 คะแนน)	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	131.64	97.51	10
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	132.60	98.22	10
<b>เฉลี่ย</b>	<b>132.79</b>	<b>98.36</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่าง ๆ ในตารางที่ 16

#### ตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	30	29.43	98.11	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	39.36	98.41	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	19.65	98.25	10
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	45	44.35	98.54	10
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>132.79</b>	<b>98.36</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 132.79 จากคะแนนเต็ม 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.36 คุณภาพการให้บริการระดับ 10 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากที่สุด โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 10

### 3.6 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เป็นกระบวนการสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ความพึงพอใจใน 4 มิติหลักของการให้บริการ ได้แก่ :

- 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 ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ 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 การศึกษานี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผลการวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วางแผนการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ต่อไปนี้จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้านอย่างละเอียด พร้อมทั้งอภิปรายถึงนัยยะสำคัญของผลการศึกษามีต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 132.79 คิดเป็นร้อยละ 98.36 คุณภาพของการให้บริการในระดับ 10 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ย 29.43 คิดเป็นร้อยละ 98.11 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.93)
- 2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ย 39.36 คิดเป็นร้อยละ 98.41 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.94)
- 3) **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 19.65 ร้อยละ 98.25 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.94)
- 4) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 44.35 ร้อยละ 98.54 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.94)

## 2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) **งานด้านบริการกฎหมาย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 133.56 คิดเป็นร้อยละ 98.94 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 99.18
- 2) **งานด้านสาธารณสุข** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 133.36 คิดเป็นร้อยละ 98.78 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 99.05
- 3) **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 131.64 คิดเป็นร้อยละ 97.51 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.62
- 4) **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 132.60 คิดเป็นร้อยละ 98.22 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.34

## 3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 132.79 คิดเป็นร้อยละ 98.36 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

### (1) งานด้านบริการกฎหมาย

- 1) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.59 คิดเป็นร้อยละ 98.63

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.61 คิดเป็นร้อยละ 99.01
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.74 คิดเป็นร้อยละ 98.70
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 44.63 คิดเป็นร้อยละ 99.18

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 133.56 คิดเป็นร้อยละ 98.94 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

## (2) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.51 คิดเป็นร้อยละ 98.38
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.56 คิดเป็นร้อยละ 98.90
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.71 คิดเป็นร้อยละ 98.56
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 44.57 คิดเป็นร้อยละ 99.05

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 133.36 คิดเป็นร้อยละ 98.78 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

## (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.21 คิดเป็นร้อยละ 97.38
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 38.98 คิดเป็นร้อยละ 97.46
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.52 คิดเป็นร้อยละ 97.59
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 43.93 คิดเป็นร้อยละ 97.62

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 131.64 คิดเป็นร้อยละ 97.51 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

#### (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.41 คิดเป็นร้อยละ 98.04
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.31 คิดเป็นร้อยละ 98.28
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.63 คิดเป็นร้อยละ 98.14
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 44.25 คิดเป็นร้อยละ 98.34

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 132.60 คิดเป็นร้อยละ 98.22 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

### 3.7 อภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น การวิเคราะห์ผลการประเมินอย่างละเอียดและรอบด้านช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการ โดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งอาจรวมถึงคุณภาพของการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงบริบทเฉพาะของแต่ละท้องถิ่น เช่น ลักษณะทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างประชากร และสภาพเศรษฐกิจสังคม ซึ่งอาจส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการให้บริการ การประเมินและให้ข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการกำหนดนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนอย่างยั่งยืนจากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านบริการกฎหมาย
- 2) งานด้านสาธารณสุข
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 10 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะ

# ภาคผนวก



ที่ อว ๖๙.๓/๖๗๓๕

มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร  
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่  
๕๐๒๙๐

๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอยื่นเสนอโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

ตามที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ได้มาตรฐานและมีความเป็นกลาง นั้น

ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงขอยื่นเสนอโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนด เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน ด้วยระบบโปรแกรมประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะในการให้บริการเป็นข้อมูลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปเป็นตัวชี้วัดในการให้ประโยชน์ตอบแทนอื่นใดเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส)

โดยให้...

-๒-

โดยให้ รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งอาจารย์ สังกัด คณะผลิตกรรมการเกษตร เป็นหัวหน้าโครงการฯ และนางสาวนิวัติ ช่างขอ พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ เป็นผู้ประสานงานโครงการฯ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๑๕๙๕ ๘๗๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยจรัส เตชะตันมินสกุล)  
 รักษาการแทนรองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน  
 อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

คณะผลิตกรรมการเกษตร  
 หลักสูตรสาขาวิชาการส่งเสริมและสื่อสารเกษตร  
 โทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๗๖  
 โทรสาร ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๕๒



ดาวน์โหลดเอกสารแนบ



## แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

### 1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

### 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 ช่างขอ                   | 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 การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคิดจากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (\text{กำหนด } e \text{ เท่ากับ } 0.05 \text{ ภายใต้ความเชื่อมั่น } 95\% \text{ และ } N \text{ เท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด})$$

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

7.5 รายงานผลการวิจัยและประเมินผล ต่อบริการปกครองส่วนท้องถิ่น

## 8. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2567 – กันยายน 2568

## 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
<b>รวมทั้งรวม</b>	<b>23,000</b>	<b>24,000</b>	<b>25,000</b>

## 11. รายงานสรุปผลโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 3 เล่ม

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)

หัวหน้าโครงการ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงาน

อบต./เทศบาล .....อำเภอ.....

จังหวัด..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

**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) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพิบาล |
| <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

-2-

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
6. มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
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					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ facebook Line OA					
3. มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. แผนผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์					
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อกับราชการ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ หอพักน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ชมระอรับบริการ ฯลฯ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์