



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน  
เทศบาลตำบลสันโป่ง  
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

โดย  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญของการพัฒนาปฏิรูประบบราชการและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยส่งผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นแนวนโยบายเชิงรุกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการเสริมแรงผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ ที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือก เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย ผลการประเมินนี้จะทำให้เทศบาลตำบลสันโป่ง สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาลตำบลสันโป่ง ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามภารกิจของเทศบาลตำบลสันโป่ง ในปีงบประมาณ 2566 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสันโป่ง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กันยายน 2566

## สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	11
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจ	32
ภาคผนวก	48

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน

#### เทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2566 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานพื้นที่การให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 386 คน แยกเป็นชาย 207 คน หญิง 178 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 386 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.5$  คะแนน  $z = 2$

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดขอบเขตในการศึกษา ในงาน 4 ด้าน ได้แก่

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

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

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2566 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 121.73 คิดเป็นร้อยละ 90.17 คุณภาพการให้บริการระดับ 9

#### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 121.73 คิดเป็นร้อยละ 90.17 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 27.06 คิดเป็นร้อยละ 90.21 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็น 'มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน' (ค่าเฉลี่ย 4.52)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 36.20 คิดเป็นร้อยละ 90.50 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็น 'การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ' (ค่าเฉลี่ย 4.54)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 17.96 ร้อยละ 89.82 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็น 'ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน' (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 40.51 ร้อยละ 90.02 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็น 'จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ' (ค่าเฉลี่ย 4.54)

#### 2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.63 คิดเป็นร้อยละ 90.10 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.46

- 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.11 คิดเป็นร้อยละ 89.71 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.08
- 3) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.35
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 122.70 คิดเป็นร้อยละ 90.89 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.10

### 3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีคะแนนรวมเฉลี่ย 121.73 คิดเป็นร้อยละ 90.17 คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### (1) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 27.01 คิดเป็นร้อยละ 90.05
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.18 คิดเป็นร้อยละ 90.46
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.95 คิดเป็นร้อยละ 89.77
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.48 คิดเป็นร้อยละ 89.96

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.63 คิดเป็นร้อยละ 90.10 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

#### (2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.91 คิดเป็นร้อยละ 89.69
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.03 คิดเป็นร้อยละ 90.08

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.89 คิดเป็นร้อยละ 89.43

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.28 คิดเป็นร้อยละ 89.52

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.11 คิดเป็นร้อยละ 89.71 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

### (3) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 27.04 คิดเป็นร้อยละ 90.13

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.14 คิดเป็นร้อยละ 90.35

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.89 คิดเป็นร้อยละ 89.47

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.42 คิดเป็นร้อยละ 89.83

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

### (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 27.29 คิดเป็นร้อยละ 90.98

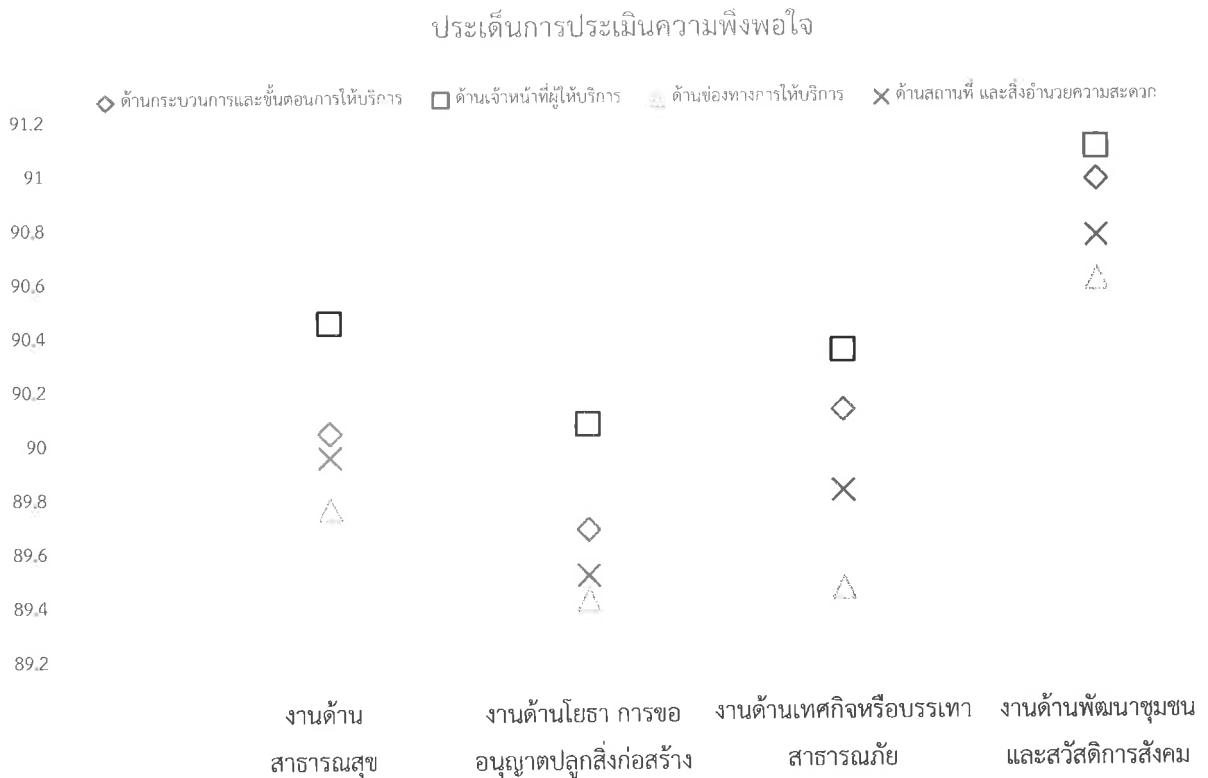
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.44 คิดเป็นร้อยละ 91.10

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.12 คิดเป็นร้อยละ 90.61

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.85 คิดเป็นร้อยละ 90.77

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 122.70 คิดเป็นร้อยละ 90.89 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

กราฟแสดงค่าคะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ



**ข้อเสนอแนะ**

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลสันโป่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จะอยู่ในระดับคุณภาพ 9 ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 มิติของการให้บริการนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ในส่วนของการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจใช้การประเมินผลแผนเพื่อการพัฒนาเป็นองค์ประกอบเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพของการนำผลการประเมินทั้งสองส่วนรวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในปีต่อไป เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชน ในท้องถิ่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองด้วย

อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรมีแนวทางในการพัฒนาในภาพรวม ดังต่อไปนี้

- 1) ควรพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น
- 2) ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะโดยให้เจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนมาสร้างเวทีสาธารณะเพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แสวงหาคำนิยามร่วมกันเกี่ยวกับผลประโยชน์เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความเท่าเทียม ความเสมอภาค และฟังความคิดเห็นของประชาชน
- 3) ควรคำนึงถึงปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างสูงสุด ประกอบด้วย
  - (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
  - (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา
  - (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ
  - (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ในส่วน of ข้อเสนอนี้ตามมติการประเมิน มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. งานด้านสาธารณสุข จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด

2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด
3. งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด

**ข้อเสนอแนะ : ด้านช่องทางการให้บริการ**

- 1) ควรมุ่งมั่นในการให้บริการ และพัฒนารูปแบบของช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลาย มีช่องทางการสื่อสารที่ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน
- 2) ควรพัฒนาเทคโนโลยีในการสื่อสารให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกด้วย
- 3) ควรศึกษาและทำความเข้าใจในกลุ่มเป้าหมายว่ามีความสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากน้อยเพียงใด เช่น การกรอกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น
- 4) ควรจัดหน่วยเคลื่อนที่ทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ

**ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- 1) ขอเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการในห้องน้ำ
- 2) ควรสำรวจและสร้างความปลอดภัยให้ชุมชน เช่น การซ่อมไฟกิ่งตามจุดต่างๆ เป็นต้น
- 3) ควรให้มีการแจ้งข่าวสารผ่านสื่อกระจายเสียงของหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอ
- 4) ควรจัดภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม สบายตา

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### เทศบาลตำบลสันโป่ง

### อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

#### ส่วนที่ 1

#### ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

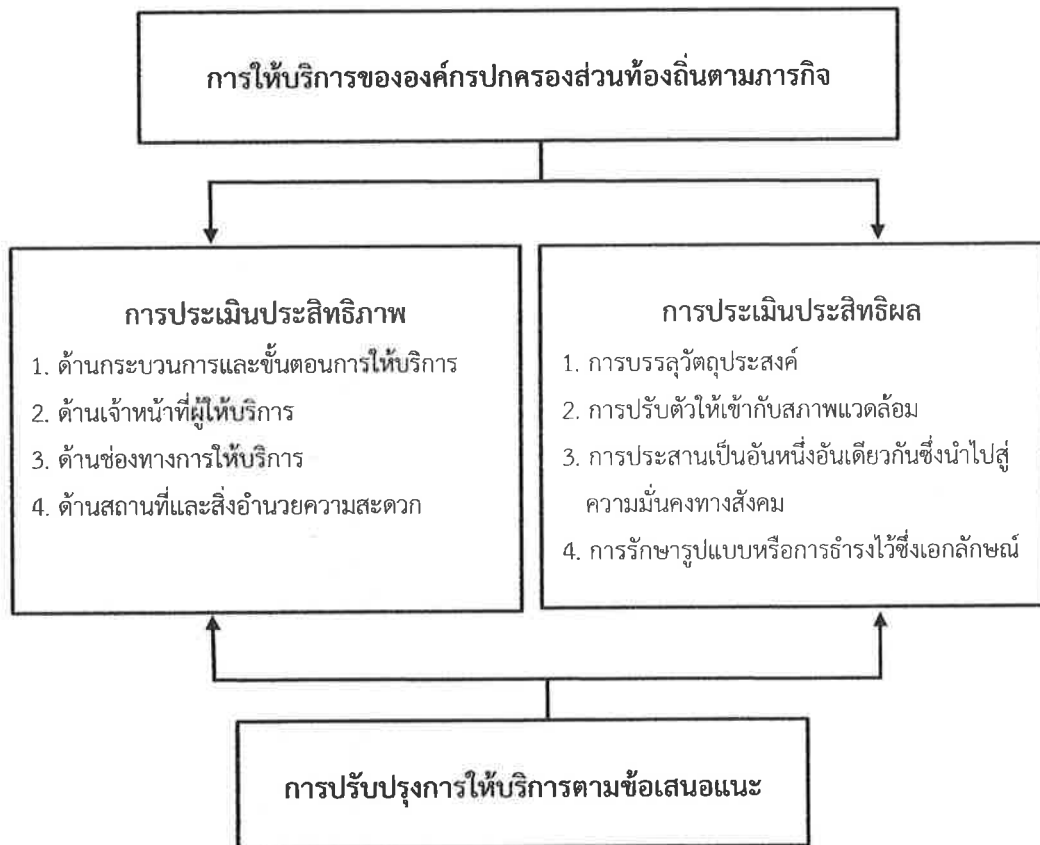
##### กรอบแนวคิดการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ในหมวดที่ 2 มาตรา 17 ภายใต้บังคับของมาตราที่ 16 โดยให้มีอำนาจและหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นบริหารกิจการในเขตจังหวัด และประสานโครงการพัฒนาในกรณีที่เกินศักยภาพการดำเนินงานของเทศบาลและเทศบาลตำบล หรือกรณีที่เทศบาลและเทศบาลตำบลไม่สามารถดำเนินการเองได้ นอกจากนี้กระทรวงมหาดไทยยังได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2561 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำแผนพัฒนา และให้มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา แก้ไข หรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชน และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2561 รวมทั้งเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสันโป่ง จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ของเทศบาลตำบลสันโป่ง ขึ้น

การดำเนินงานเพื่อศึกษาวิจัยเพื่อการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการ

และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

โดยมีกรอบแนวคิดการประเมิน ดังนี้



**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสันโป่งตามมิติด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ นำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. เพื่อใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับเทศบาลตำบลสันโป่ง

**ผลที่ได้จากการวิจัย**

1. ทำให้ทราบข้อมูลเชิงปริมาณและระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง

2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

### ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตประชากร** ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

**ขอบเขตเนื้อหา** ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง ในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

1. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย

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

2. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- 2) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
- 3) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

- 4) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 5) ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม
- 6) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 7) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน
- 8) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือ การเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

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

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงการจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

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

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถเลือกส่วนงานประเมินความพึงพอใจในการให้บริการอย่างน้อย 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านบริการกฎหมาย

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

**ระเบียบวิธีวิจัย**

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

■ **กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย**

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลสันโป่ง และใช้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้
	n	=	$10,903 / \{ 1 + 10,903 (0.05)^2 \}$
		=	385.84 หรือประมาณ 386 คน

จากสูตรการคำนวณข้างต้น เทศบาลตำบลสันโป่ง ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 10,903 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 ตัวอย่าง

- **การดำเนินการวิจัย**

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

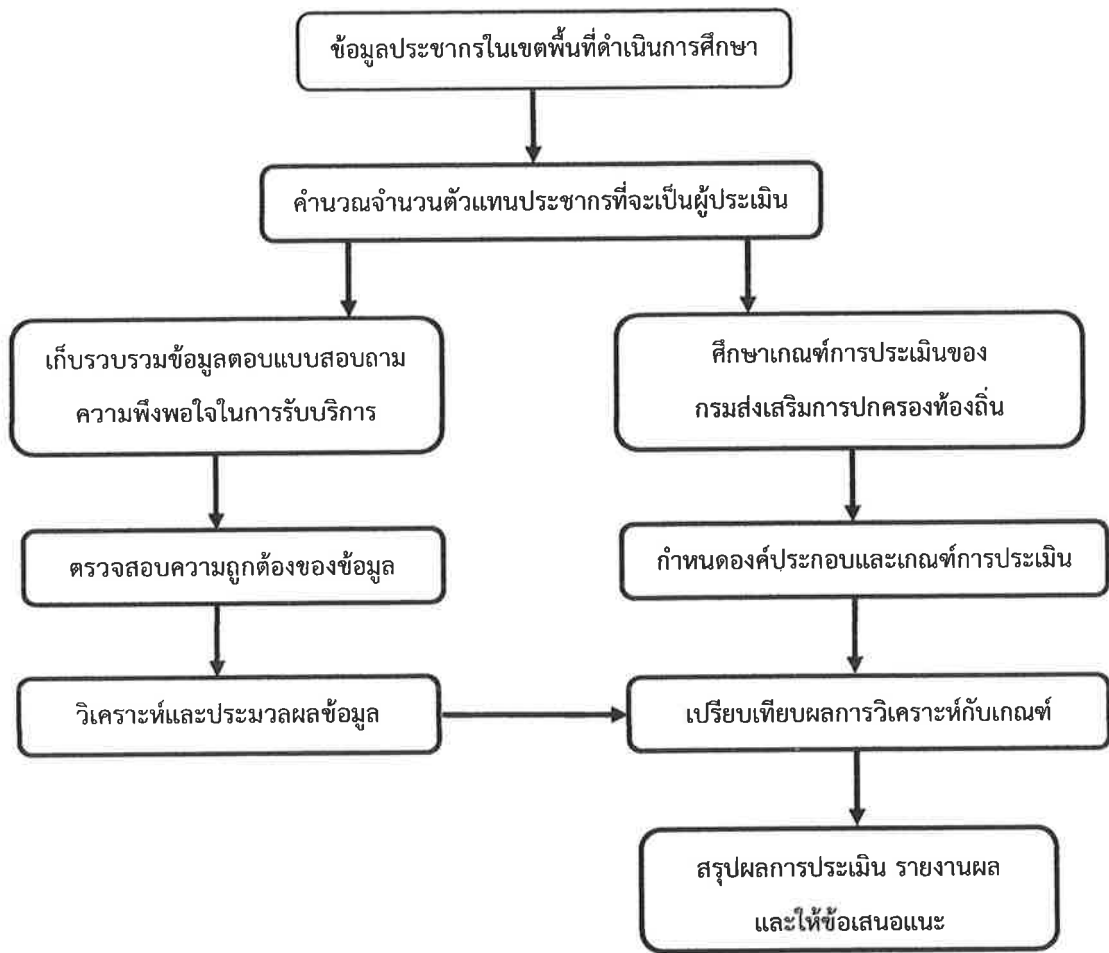
- **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

คณะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสันโป่ง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลาง เป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

- **การประเมินผล**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางเทศบาลตำบลสันโป่ง ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

■ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2565 จนถึงเดือนกันยายน 2566 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

■ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ด้วยเช่นกัน

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

■ การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

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

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

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

นำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

นำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ระดับ 1 ขึ้นไป แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

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

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

**ระดับคุณภาพการประเมิน**

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

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

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

## ส่วนที่ 2

### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

#### ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มหลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเทียบเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

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

1) อีสาระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความเป็นเอกภาพของประเทศ

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

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

### **ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ในระดับองค์กร)**

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ในระดับองค์กร) มีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ ได้แก่

#### **1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น**

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

จังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนพัฒนาในระดับที่สูงกว่า

**2) การสร้างความรู้ ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร**

ผู้บริหารขององค์กรทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ โดยผู้บริหารได้นำเอาพื้นฐานความรู้และประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร รวมทั้งมีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การรับใช้ประชาชนมาถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร

**3) การส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน**

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

**4) ลักษณะผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ**

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูง มีความรู้ความสามารถ กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ๆ หรือนวัตกรรมเสมอ โดยนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นผู้บริหารยังต้องมีทัศนคติที่เปิดกว้าง รับรู้ รับฟังสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ และอุทิศตนในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

**5) บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ**

ต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ารับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้นบุคลากรในระดับปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง และอุทิศตนทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งบุคลากรยังต้องมีความคล่องตัวในการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกัน

#### 6) การบริหารงานที่มีความคล่องตัว

ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัว โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาอุปสรรคในการทำงานจะร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ

#### 7) การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก

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

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ในระดับโครงการ)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่

#### 1) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ

โครงการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน การที่จะทำให้ประชาชนสนใจและร่วมมือได้ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นก่อนที่จะเริ่มโครงการใดใดผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะต้องสอบถามและรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต และโครงการส่งเสริมสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

#### 2) การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน

ในการดำเนินโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ หรือให้ประชาชนจัดทำโครงการเพื่อของบประมาณอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระยะเริ่มแรกประชาชนอาจจะยังไม่มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้

เป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการเขียนโครงการที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ประสานงาน เสนอแนะ และอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการให้แก่ประชาชน เช่น การติดต่อวิทยากรมาให้ความรู้แก่ประชาชน และการสนับสนุนให้ชุมชนหันมาช่วยเหลือและร่วมมือกันมากขึ้น เป็นต้น

**3) การแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง**

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

**4) การติดตามและประเมินผลโครงการ**

ในการดำเนินโครงการจะต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบถึงปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการ และสามารถประเมินได้ว่าโครงการที่จัดทำขึ้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการประเมินผลถึงความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**5) ความเพียงพอของงบประมาณ**

งบประมาณเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินให้สำเร็จจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนั้นจะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน โดยต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น หากเป็นโครงการที่มีผลให้ประชาชนมีความสุขเพิ่มขึ้น โดยไม่สามารถวัดออกมาในเชิงปริมาณก็ตาม ก็ถือว่าโครงการมีความคุ้มค่าเช่นกัน

**แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ**

การให้บริการ เป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ

การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

### ความหมายของความพึงพอใจ

หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ/หน่วยงาน จากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบการประเมิน

### ความสำคัญของความพึงพอใจ

ซาโรช ไชยสมบัติ (2543) ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

### ลักษณะของความพึงพอใจ

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

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิด

ความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

### เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

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

### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

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

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
  - การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
  - การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
  - ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
  - การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
  - ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)

- 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
- 4) ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัย ท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

### ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อผู้รับบริการ

โดยที่ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆสถานการณ์เพราะการบริการในหลายๆ ด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง
- 2) ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

### แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

- 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
- 2) การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ทราบข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้
- 3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
- 4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

#### แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

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

## 1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

- 1) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด
- 2) ยกกระตือรือร้นดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต
- 3) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ของตนเอง โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและ บริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้ง ข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ เป็นต้น
- 4) ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- 5) ยกกระตือรือร้นคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ
- 6) ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อ ประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขดเซยกรณีให้การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 7) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว ประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

## 2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

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

## 3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

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

## บรรณานุกรม

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

สาโรช ไชยสมบัติ: 2543 ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาโททางการศึกษามหาบัณฑิต 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 พัทธราวลัย: 2559 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ส่งผล  
ต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วันที่ค้นข้อมูล 21 มีนาคม  
2563 เข้าถึง ได้จาก <http://dspace.bu.ac.th/>.

### ส่วนที่ 3

#### ผลการประเมินความพึงพอใจ

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามวัตถุประสงค์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการศึกษาจะประกอบด้วยขั้นตอนในกระบวนการศึกษาและแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงาน ซึ่งจะรวบรวมเป็นรายงาน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ( One Stop Service ) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

**ขั้นตอนที่ 2** การศึกษาเชิงปฏิบัติการ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้การสำรวจสะท้อนคุณภาพการบริการ การสำรวจจะอาศัยหลักสถิติในการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการด้วยแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น ซึ่งขั้นตอนการเตรียมพร้อมในส่วนนี้จะประกอบด้วย การสร้างแบบสอบถาม การทดสอบแบบสอบถาม สรุบบนฟอร์ม รวมถึงการพิมพ์แบบสอบถาม

**ขั้นตอนที่ 3** การปฏิบัติงานจริงด้วยการลงพื้นที่ นำแบบสอบถามคุยกับกลุ่มเป้าหมายที่คัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง และตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบการประมวล

3.1 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลสันโป่ง มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 200 หมู่ 3 ตำบลสันโป่ง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอแม่ริม ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่ริมประมาณ 4 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 21.60 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,497 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ 1 ตำบล 11 หมู่บ้าน มีอาณาเขตติดต่อโดยรอบ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลชี้เหล็ก อำเภอแม่ริม
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลริมเหนือ อำเภอแม่ริม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยทราย อำเภอแม่ริม

ประชากรในตำบลสันโป่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,338 ครั้วเรือน มีประชากรจำนวน 10,910 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 5,011 คน คิดเป็นร้อยละ 45.93 เพศหญิง จำนวน 5,899 คนคิดเป็นร้อยละ 54.07 ประชากรมีความหนาแน่นเฉลี่ย 505.09 คน/ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครั้วเรือน : จำแนกตามหมู่บ้านในเขตพื้นที่ปกครอง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครั้วเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหนองอบช้าง	1,126	1,000	1,152	2,152
2	บ้านป่าดัว	1,250	1,117	1,388	2,505
3	บ้านสันโป่ง	501	492	567	1,059
4	บ้านวังหมุ่น	247	259	306	565
5	บ้านดง	285	306	374	680
6	บ้านหม้อ	824	607	726	1,333
7	บ้านร้องเกิด	82	103	105	208
8	บ้านใหม่	172	221	230	451
9	บ้านดงเหนือ	240	332	347	679
10	บ้านน้ำหลง	447	395	458	853
11	บ้านใหม่จอมแดง	164	179	246	425
รวม		5,338	5,011	5,899	10,910

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลสันโป่งประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ ๗๐ ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่ข้าว ถั่วเหลือง ข้าวโพด มะเขือเทศ เกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนผู้ปลูกข้าวมีจำนวน

816 คน มีพื้นที่ทั้งหมด 5,556 ไร่ ในพื้นที่ตำบลสันโป่งมีประชาชนบางส่วนที่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30 และรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรในตำบลสันโป่ง

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลสันโป่ง เป็นที่ราบลุ่มเชิงเขา บางหมู่บ้านมีพื้นที่ในเขตป่าชุมชน มีแม่น้ำปิงไหลผ่านทางทิศตะวันออกตั้งแต่หมู่ 9 บ้านดงเหนือไปจนถึง หมู่ 7 บ้านร้องเกิด มีคลองชลประทาน จากชลประทานแม่แตงไหลผ่านทางทิศตะวันตก หมู่ 1 บ้านหนองอาบข้างจนถึงหมู่ 6 บ้านหม้อ มีเส้นทางคมนาคม สายหลักผ่าน คือ ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 107 (เชียงใหม่ - ฝาง)

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักรสำหรับในครัวเรือน ทำลูกประคบสมุนไพร วิธีการทำตุ๋นเพื่อใช้ในงานประเพณีต่างๆ เป็นต้น ภาษาล้าน ส่วนมาก ร้อยละ 90 พูดภาษาเหนือ

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 386 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านหนองอาบข้าง	52	13.47
หมู่ที่ 2 บ้านป่าดัว	58	15.03
หมู่ที่ 3 บ้านสันโป่ง	47	12.18
หมู่ที่ 4 บ้านวังหมัน	34	8.81
หมู่ที่ 5 บ้านดง	32	8.29
หมู่ที่ 6 บ้านหม้อ	29	7.51
หมู่ที่ 7 บ้านร้องเกิด	27	6.99
หมู่ที่ 8 บ้านใหม่	25	6.48
หมู่ที่ 9 บ้านดงเหนือ	33	8.55
หมู่ที่ 10 บ้านน้ำหลง	27	6.99
หมู่ที่ 11 บ้านใหม่จอมแดง	22	5.70
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 2 คือ คิดเป็นร้อยละ 15.03 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมา

คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 13.47 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 11 คิดเป็นร้อยละ 5.70 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละงกัน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	134	34.72
4 – 6 ครั้ง	161	41.71
มากกว่า 6 ครั้ง	91	23.58
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ 4 – 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 41.71 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมา คือ น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 34.72 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมากกว่า 6 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 23.58 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	205	53.11
13.00 – 16.30 น.	168	43.52
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	13	3.37
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 53.11 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 43.52 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 3.37 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	207	53.63
หญิง	178	46.11
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.63 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 46.11 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	99	25.65
รับจ้างทั่วไป	122	31.61
ค้าขายรายย่อย	38	9.84
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	34	8.81
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	59	15.28
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.74
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	8	2.07
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 31.61 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 25.65 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ทำอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	78	20.21
มัธยมศึกษาตอนต้น	83	21.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	91	23.58

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา หรือ ปวส.	56	14.51
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	78	20.21
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 23.58 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 21.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น, ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 20.21 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	32	8.29
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	132	34.20
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	175	45.34
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	35	9.07
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	12	3.11
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 45.34 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 34.20 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 9.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านสาธารณสุข	349	90.41
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	353	91.45
3. งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย	328	84.97
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	287	74.35

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการ สูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 353 คน (ร้อยละ 91.45 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) อันดับที่ 2 งานด้านสาธารณสุข จำนวน 349 คน (ร้อยละ 90.41 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และอันดับที่ 3 งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 328 คน (ร้อยละ 84.97 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

### 3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :

#### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.71	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.48	0.70	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.51	0.68	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.49	0.68	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.51	0.67	มากที่สุด
6. มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ ประชาชน	4.52	0.63	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็น 'มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน' (ค่าเฉลี่ย 4.52) อันดับที่ 2 ประเด็น 'ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน' และ

ประเด็น 'มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง' โดยทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และอันดับที่ 3 ประเด็น 'ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ' (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.46	0.63	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.54	0.63	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.54	0.63	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.47	0.67	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.49	0.62	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.54	0.64	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.53	0.65	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.49	0.65	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็น 'การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ', ประเด็น 'ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ' และประเด็น 'เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ' โดยทั้งสามประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) อันดับที่ 2 ประเด็น 'เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน' (ค่าเฉลี่ย 4.53) และอันดับที่ 3 ประเด็น 'ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม' และประเด็น 'การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ' โดยทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.43	0.68	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ face book Line OA	4.48	0.68	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.50	0.66	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.49	0.70	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็น 'ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน' (ค่าเฉลี่ย 4.50) อันดับที่ 2 ประเด็น 'ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์' (ค่าเฉลี่ย 4.49) และอันดับที่ 3 ประเด็น 'มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ Facebook Line OA' (ค่าเฉลี่ย 4.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :  
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.43	0.66	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.47	0.67	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์	4.46	0.68	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ	4.44	0.72	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.49	0.67	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์วารสาร WIFI ชมระอรับบริการ	4.48	0.63	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.51	0.67	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.53	0.64	มากที่สุด
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.54	0.64	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็น 'จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ' (ค่าเฉลี่ย 4.54) อันดับที่ 2 ประเด็น 'ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้' (ค่าเฉลี่ย 4.53) และอันดับที่ 3 ประเด็น 'การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา' (ค่าเฉลี่ย 4.51) ตามลำดับ

### 3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจหลักต่าง ๆ

ตารางที่ 14 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 135 คะแนน)	ด้านกระบวนการ	ด้าน	ด้าน	ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 135)
	และขั้นตอนการให้บริการ (เต็ม = 30)	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เต็ม = 40)	ช่องทางการให้บริการ (เต็ม = 20)	และสิ่งอำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	
1) งานด้านสาธารณสุข	27.01 (90.05)	36.18 (90.46)	17.95 (89.77)	40.48 (89.96)	121.63 (90.10)

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 135 คะแนน)	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ (เต็ม = 30)	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 135)
2) งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	26.91 (89.69)	36.03 (90.08)	17.89 (89.43)	40.28 (89.52)	121.11 (89.71)
3) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทา สาธารณภัย	27.04 (90.13)	36.14 (90.35)	17.89 (89.47)	40.42 (89.83)	121.50 (90.00)
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	27.29 (90.98)	36.44 (91.10)	18.12 (90.61)	40.85 (90.77)	122.70 (90.89)
<b>เฉลี่ย</b>	<b>27.06 (90.21)</b>	<b>36.20 (90.50)</b>	<b>17.96 (89.82)</b>	<b>40.51 (90.02)</b>	<b>121.73 (90.17)</b>

หมายเหตุ : ในวงเล็บ (.....) เป็นค่าเทียบร้อยละ

**ตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน**

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม 135 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. งานด้านสาธารณสุข	121.63	90.10	9
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	121.11	89.71	8
3. งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	121.50	90.00	8
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	122.70	90.89	9
<b>เฉลี่ย</b>	<b>121.73</b>	<b>90.17</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหาระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่าง ๆ ในตารางที่ 16

**ตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ**

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	30	27.06	90.21	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	36.20	90.50	9

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	17.96	89.82	8
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	45	40.51	90.02	9
รวม	135	121.73	90.17	9

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลสันโป่ง พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 121.73 จากคะแนนเต็ม 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.17 คุณภาพการให้บริการระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก โดยมีประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 8 และ 9

### 3.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลสันโป่ง ที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

#### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 121.73 คิดเป็นร้อยละ 90.17 คุณภาพของการให้บริการในระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 27.06 คิดเป็นร้อยละ 90.21 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็น 'มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการ แก่ประชาชน' (ค่าเฉลี่ย 4.52)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 36.20 คิดเป็นร้อยละ 90.50 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็น 'การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ' (ค่าเฉลี่ย 4.54)

- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 17.96 ร้อยละ 89.82 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็น 'ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน' (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 40.51 ร้อยละ 90.02 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็น 'จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ' (ค่าเฉลี่ย 4.54)

## 2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.63 คิดเป็นร้อยละ 90.10 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.46
- 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.11 คิดเป็นร้อยละ 89.71 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.08
- 3) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.35
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 122.70 คิดเป็นร้อยละ 90.89 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.10

## 3.5 สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 121.73 คิดเป็นร้อยละ 90.17 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

### (1) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 27.01 คิดเป็นร้อยละ 90.05
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.18 คิดเป็นร้อยละ 90.46

- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.95 คิดเป็นร้อยละ 89.77
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.48 คิดเป็นร้อยละ 89.96

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.63 คิดเป็นร้อยละ 90.10 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

#### (2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 26.91 คิดเป็นร้อยละ 89.69
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.03 คิดเป็นร้อยละ 90.08
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.89 คิดเป็นร้อยละ 89.43
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.28 คิดเป็นร้อยละ 89.52

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.11 คิดเป็นร้อยละ 89.71 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

#### (3) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 27.04 คิดเป็นร้อยละ 90.13
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.14 คิดเป็นร้อยละ 90.35
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.89 คิดเป็นร้อยละ 89.47
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.42 คิดเป็นร้อยละ 89.83

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 คุณภาพของการให้บริการระดับ 8

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 27.29 คิดเป็นร้อยละ 90.98
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.44 คิดเป็นร้อยละ 91.10
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.12 คิดเป็นร้อยละ 90.61
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.85 คิดเป็นร้อยละ 90.77

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 122.70 คิดเป็นร้อยละ 90.89 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

### 3.5 อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าเทศบาลตำบลสันโป่ง ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีความตระหนักว่าตน คือ ผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

### 3.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

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

เทศบาลตำบลสันโป่ง เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 4 ด้าน คือ

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

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้นเทศบาลตำบลสันโป่ง ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลสันโป่ง ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสันโป่ง โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลสันโป่ง พบว่ามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ขอเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการในท้องถิ่น
- อยากให้ออกหน่วยเคลื่อนที่ทุกเดือน
- ช่วยซ่อมไฟกิ่งตามจุดต่างๆ ที่ดับด้วย
- อยากให้มีแจ้งข่าวสารผ่านสื่อกระจายเสียงของหมู่บ้านบ่อยๆ
- ควรจัดภูมิทัศน์ข้างป่าช้าให้โล่งตา

# ภาคผนวก



## แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

### 1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2566

### 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 นายณัฏพล ศรีบุญเที่ยง                 | นักวิจัยและประเมินผล                   |
| 3.4 นายภูมิทัศน์ หงษ์วิทยากร              | นักระบบสารสนเทศและวิทยาการข้อมูล       |
| 3.5 นางสาวนิวัติ ช่างซอ                   | เจ้าหน้าที่ธุรการโครงการ               |

### 4. หลักการและเหตุผล

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

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

การสำรวจความพึงพอใจ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากประเด็นดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นกลไกสำคัญในการวัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีได้ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ในการสอบถามความคิดเห็น และเป็นประเด็นสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสภาพความเป็นจริงของการให้บริการ

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

## 5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

5.2 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

## 6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วน ตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

6.2 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการของเทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน ให้ได้มาตรฐานและมี ประสิทธิภาพ

## 7. วิธีการดำเนินการวิจัยและประเมินผล

7.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ

7.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตาม สัดส่วนของจำนวนประชากร

7.3 การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวน ประชากรทั้งหมด

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

7.5 รายงานผลการวิจัยและประเมินผล ต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

8. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2565 - กันยายน 2566

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>รวมทั้งหมด</b>	<b>23,000</b>	<b>24,000</b>	<b>25,000</b>

11. รายงานสรุปผลโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 3 เล่ม

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)

หัวหน้าโครงการ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงาน

อบต./เทศบาล .....อำเภอ.....

จังหวัด..... ประจำปีงบประมาณ 2566

**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 ปวท.</p> <p><input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา หรือ ปวส.</p> <p><input type="checkbox"/> 5) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า</p> <p>7. เพศ</p> <p><input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง</p> |
|--|--|

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

**2.1 โปรดระบุลักษณะส่วนงานที่ท่านรับบริการ ให้เลือกเพียง 4 งานเท่านั้น**

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

**2.2 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการให้เป็นค่าคะแนนตามเกณฑ์ต่อไปนี้**

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

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
<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. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์					
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ ฯลฯ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์