



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจร
อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

โดย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กันยายน 2562

คำนำ

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร ในปีงบประมาณ 2562 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร ในปีต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

คำนำ	1
บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	8
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
ส่วนที่ 3 ผลการวิจัย	23
ภาคผนวก	38

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

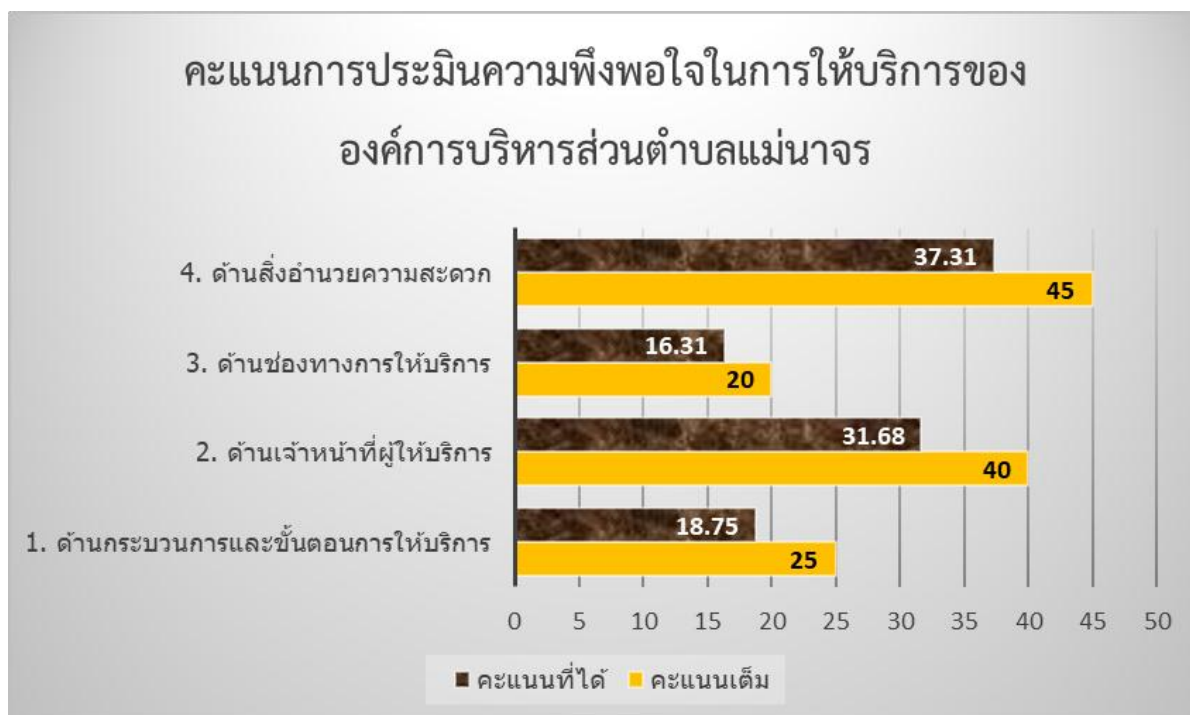
รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 104.05 คิดเป็นร้อยละ 80.03 ระดับคุณภาพ 7

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 104.05 คิดเป็นร้อยละ 80.03 ระดับคุณภาพ 7 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 18.75 คิดเป็นร้อยละ 74.98 ระดับคุณภาพ 5
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 31.68 คิดเป็นร้อยละ 79.21 ระดับคุณภาพ 6
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 16.31 คิดเป็นร้อยละ 81.54 ระดับคุณภาพ 7
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 37.31 คิดเป็นร้อยละ 82.91 ระดับคุณภาพ 7



2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 102.98 คิดเป็นร้อยละ 79.22 ระดับคุณภาพ 6
- 2) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 102.97 คิดเป็นร้อยละ 79.21 ระดับคุณภาพ 6
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 104.11 คิดเป็นร้อยละ 80.08 ระดับคุณภาพ 7
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 106.12 คิดเป็นร้อยละ 81.63 ระดับคุณภาพ 7

3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อยู่ในระดับ 7 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 80.03 คิดเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูง โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) งานด้านการศึกษา

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.95 คิดเป็นร้อยละ 75.80

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 32.01 คิดเป็นร้อยละ 80.03
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 16.13 คิดเป็นร้อยละ 80.65
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 35.89 คิดเป็นร้อยละ 79.76

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 102.98 คิดเป็นร้อยละ 79.22 ระดับคุณภาพ 6

(2) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.72 คิดเป็นร้อยละ 74.88
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 30.73 คิดเป็นร้อยละ 76.82
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 15.67 คิดเป็นร้อยละ 78.36
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.85 คิดเป็นร้อยละ 84.11

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 102.97 คิดเป็นร้อยละ 79.21 ระดับคุณภาพ 6

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.70 คิดเป็นร้อยละ 74.82
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 31.12 คิดเป็นร้อยละ 77.81
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.77 คิดเป็นร้อยละ 88.85

- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.52 คิดเป็นร้อยละ 81.16

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 104.11 คิดเป็นร้อยละ 80.08 ระดับคุณภาพ 7

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.61 คิดเป็นร้อยละ 74.44
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 32.87 คิดเป็นร้อยละ 82.18
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 15.66 คิดเป็นร้อยละ 78.31
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 38.98 คิดเป็นร้อยละ 86.62

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 106.12 คิดเป็นร้อยละ 81.63 ระดับคุณภาพ 7

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร จะอยู่ในระดับ 7 อย่างไรก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ควรต้องมีการพัฒนาให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุด อีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร

อย่างไรก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจควรมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานใน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการซึ่งได้คะแนนการประเมินในระดับต่ำ ในประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) ความชัดเจนของแผนผังในขั้นตอนให้บริการ – โดยมีการวิเคราะห์และจัดทำขั้นตอนการ ให้บริการใหม่ ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย หรือปรับระบบการให้บริการให้เป็นการให้บริการที่จุดเดียว เพื่อสะดวกต่อการรับบริการ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนว่าใช้ เวลาประมาณเท่าใด การรอคิวการรับบริการอยู่ในลำดับที่เท่าใด
- 2) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน – ควรพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และมีความหลากหลายของช่องทาง การเสริมการทำงานด้วยเทคโนโลยีให้เหมาะกับยุคสมัย เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การคัดเลือกรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ การให้ข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อ วิธีชีวิตของชุมชน

นอกจากนี้หน่วยงานคงต้องปรับปรุงวิธีการได้ข้อมูล การใช้ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการ ปรับปรุง โดยมีข้อเสนอในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร

อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศเหนือ ประมาณ 26 กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 61545 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 384,670 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครองจำนวน 19 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 3,372 ครัวเรือน และมีประชากร 11,158 คน (ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร

	หมู่บ้าน	ประชากร	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1	บ้านสบแม่รวม	603	219
หมู่ที่ 2	บ้านแม่ซา	831	274
หมู่ที่ 3	บ้านแม่แฮเหนือ	721	247
หมู่ที่ 4	บ้านแม่มุ	754	754
หมู่ที่ 5	บ้านแม่่นาจร	842	842
หมู่ที่ 6	บ้านแม่วาก	332	332
หมู่ที่ 7	บ้านสบวาก	266	266
หมู่ที่ 8	บ้านห้วยผา	592	592
หมู่ที่ 9	บ้านแม่มะล่อ	504	504
หมู่ที่ 10	บ้านแม่เอาะ	742	742
หมู่ที่ 11	บ้านแม่ขอ	606	606
หมู่ที่ 12	บ้านแม่หอย	400	400
หมู่ที่ 13	บ้านแม่เจ๊ะ	811	811

หมู่บ้าน	ประชากร	ครัวเรือน
หมู่ที่ 14 บ้านใหม่พัฒนาสันติ	348	348
หมู่ที่ 15 บ้านแม่สะงะ	640	640
หมู่ที่ 16 บ้านแม่นาจรเหนือ	664	664
หมู่ที่ 17 บ้านห้วยขมิ้น	659	659
หมู่ที่ 18 บ้านขุนแม่วาก	359	359
หมู่ที่ 19 บ้านห้วยหอย	484	484
รวม	11,158	3,372

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ประมาณ 1,812 คน ต่อตารางกิโลเมตรสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของตำบลแม่นาจร ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพร้อยละ 80 ประกอบอาชีพการเกษตร ร้อยละ 10 ประกอบอาชีพรับจ้าง และร้อยละ 10 ประกอบอาชีพค้าขายและรับราชการ มีจุดเด่นของพื้นที่คือ มีทรัพยากรป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ ที่ดินทำการเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และราษฎรมีความสนใจและให้ความร่วมมือในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่างๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการกิจต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร

ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจรในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้านคือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย

- 1) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- 2) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
- 3) ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- 4) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 5) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึงประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

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

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

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึงช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

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

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
- 2) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
- 3) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
- 4) ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ
- 5) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
- 6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ
- 7) การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
- 8) เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้
- 9) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

■ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร และใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ คือ

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= 11,158 / \{ 1 + 11,158 (0.05)^2 \} \\ &= 386.16 \text{ หรือประมาณ } 387 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 11,158 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 ตัวอย่าง

■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

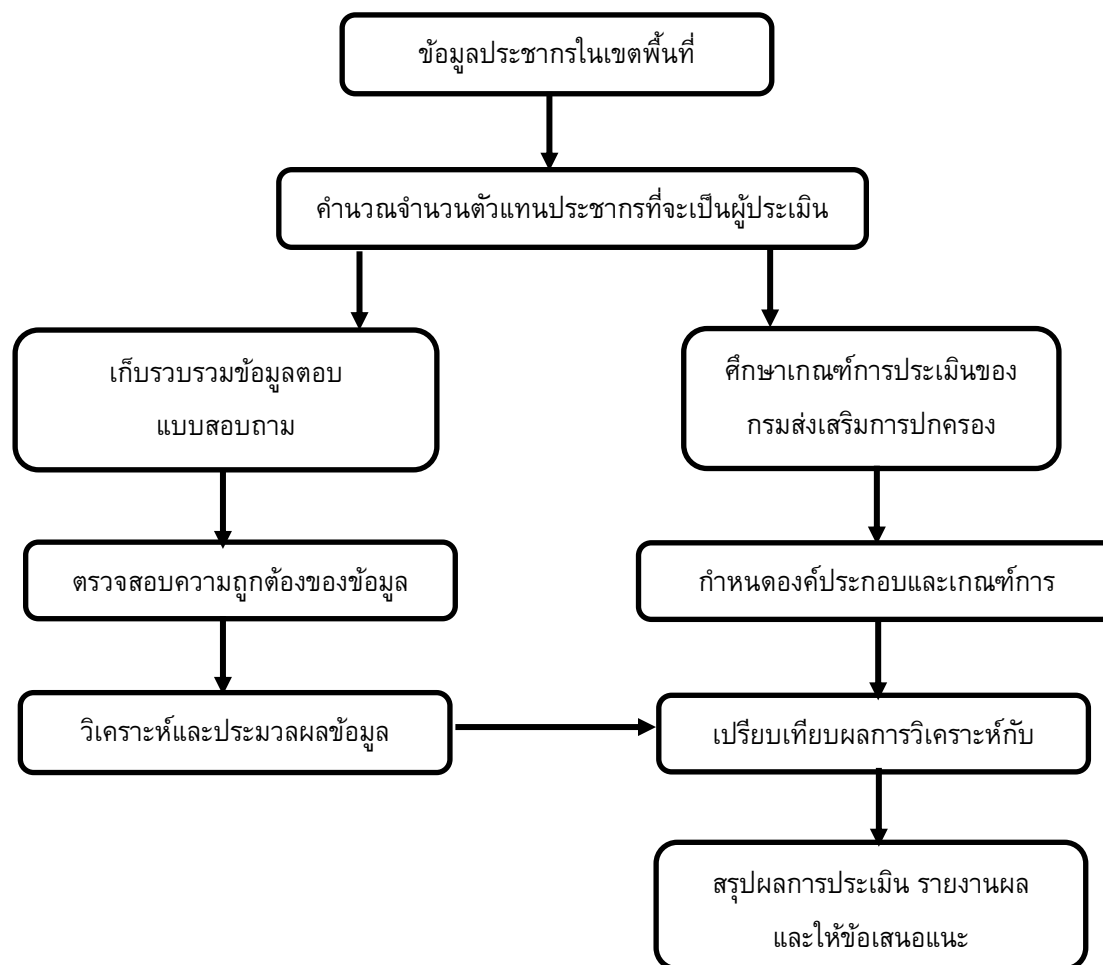
■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

■ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2561 จนถึงเดือนกันยายน 2562 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

■ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามท้องที่การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านด้วยเช่นกัน

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

■ การวิเคราะห์ข้อมูล

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

กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

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

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

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

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ช่วงคะแนน 2.61 – 3.4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

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

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

ส่วนที่ 2

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543) ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

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

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

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

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

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

ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
- 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย กำหนดให้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน คือการพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ขอร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

- 1) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)
- 2) ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรี ในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น
- 3) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น
- 4) ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- 5) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

- 6) ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 7) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

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

3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

- 1) ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วทั้งที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

- 2) วางหลักเกณฑ์ แนวทางและกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

สาโรช ไชยสมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพิษณุโลก.

วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก, 2542

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.

https://www2.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=2645

ส่วนที่ 3

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีจำนวนทั้งสิ้น 387 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านสบแม่รวม	20	5.14
หมู่ที่ 2 บ้านแม่ชา	20	5.14
หมู่ที่ 3 บ้านแม่แฮเหนือ	20	5.14
หมู่ที่ 4 บ้านแม่มุ	20	5.14
หมู่ที่ 5 บ้านแม่่นาจร	21	5.40
หมู่ที่ 6 บ้านแม่วาก	20	5.14
หมู่ที่ 7 บ้านสบวาก	20	5.14
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยผา	21	5.40
หมู่ที่ 9 บ้านแม่มะลอ	20	5.14
หมู่ที่ 10 บ้านแม่เอะ	19	4.88

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 11 บ้านแม่ขอ	20	5.14
หมู่ที่ 12 บ้านแม่หอย	21	5.40
หมู่ที่ 13 บ้านแม่เจ๊ะ	20	5.14
หมู่ที่ 14 บ้านใหม่พัฒนาสันติ	19	4.88
หมู่ที่ 15 บ้านแม่สะงะ	19	4.88
หมู่ที่ 16 บ้านแม่นาจรเหนือ	20	5.14
หมู่ที่ 17 บ้านห้วยขมิ้น	20	5.14
หมู่ที่ 18 บ้านขุนแม่วาก	20	5.14
หมู่ที่ 19 บ้านห้วยหอย	29	7.46
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 19 คือ คิดเป็นร้อยละ 7.46 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 5.40 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 10 คิดเป็นร้อยละ 4.88 ของผู้ตอบคำถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆกัน

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	144	37.02
4 – 6 ครั้ง	139	35.73
มากกว่า 6 ครั้ง	106	27.25
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 37.02 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ 4 – 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 35.73 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ มากกว่า 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 27.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	198	50.90
13.00 – 16.30 น.	108	27.76
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	83	21.34
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 50.90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 27.76 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 21.34 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	220	56.56
หญิง	169	43.44
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 56.56 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 43.44 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	250	64.27
รับจ้างทั่วไป	51	13.11
ค้าขายรายย่อย	32	8.23
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	25	6.43
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	12	3.08

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	4.88
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	0	0
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 64.27 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 13.11 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ทำอาชีพ ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชนมีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.08 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	152	39.07
มัธยมศึกษาตอนต้น	130	33.42
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	73	18.77
อนุปริญญา หรือ ปวส.	22	5.66
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	12	3.08
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 39.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 33.42 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 18.77 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	175	44.99
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	133	34.19
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	66	16.97
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	15	3.86

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	193005	194005
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 44.99 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 34.19 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 16.97 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านการศึกษา	100	25.71
2. งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	125	32.13
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	196	50.39
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	307	78.92

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 307 คน (ร้อยละ 78.92 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 196 คน (ร้อยละ 50.39 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 125 คน (ร้อยละ 32.13 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการ ให้บริการ	3.67	0.51	มาก
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	3.57	0.53	มาก
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	3.69	0.57	มาก
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.76	0.55	มาก
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.84	0.54	มาก
รวม	3.71	0.55	มาก

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และรองลงมาสุดท้ายคือความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	3.77	0.65	มาก
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	3.79	0.61	มาก
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.84	0.65	มาก
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.86	0.60	มาก
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ ซักถาม	3.84	0.62	มาก

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	3.84	0.59	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	3.84	0.58	มาก
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	3.90	0.66	มาก
รวม	3.84	0.62	มาก

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และรองลงมาสุดท้ายคือความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	3.82	0.62	มาก
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.80	0.63	มาก
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	3.95	0.63	มาก
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	3.93	0.66	มาก
รวม	3.88	0.64	มาก

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก

และรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93) และรองลงมาสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	3.70	0.53	มาก
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	3.62	0.57	มาก
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	3.74	0.58	มาก
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	3.82	0.55	มาก
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	3.89	0.60	มาก
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง หนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI	3.88	0.65	มาก
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	3.85	0.60	มาก
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้	3.88	0.63	มาก
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	3.77	0.69	มาก
รวม	3.79	0.61	มาก

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และรองลงมาสุดท้ายคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ WIFI ขณะรอบริการ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการกิจหลักต่าง ๆ

ตารางที่ 14 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล

แม่น้ำจร

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 130 คะแนน)	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ (เต็ม = 25)	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้านช่องทาง การให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 130)
1) งานด้านการศึกษา	18.95 (75.80)	32.01 (80.03)	16.13 (80.65)	35.89 (79.76)	102.98 (79.22)
2) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทา สาธารณภัย	18.72 (74.88)	30.73 (76.82)	15.67 (78.36)	37.85 (84.11)	102.97 (79.21)
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	18.70 (74.82)	31.12 (77.81)	15.77 (88.85)	36.52 (81.16)	104.11 (80.08)
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	18.61 (74.44)	32.87 (82.18)	15.66 (78.31)	38.98 (86.62)	106.12 (81.63)
เฉลี่ย	18.75 (74.98)	31.68 (79.21)	16.31 (81.54)	37.31 (82.91)	104.05 (80.03)

หมายเหตุ : ในวงเล็บ (.....) เป็นค่าเทียบร้อยละ

ตารางที่ 15 : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล

แม่น้ำจร

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม 130 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. งานด้านการศึกษา	102.98	79.22	6
2. งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย	102.97	79.21	6
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	104.11	80.08	7
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	106.12	81.63	7
เฉลี่ย	104.05	80.03	7

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่าง ๆ ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	25	18.75	74.98	5
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	31.68	79.21	6
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	16.31	81.54	7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	45	37.31	82.91	7
รวม	130	104.05	80.03	7

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 104.05 จากคะแนนเต็ม 130 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.03 มีค่าคะแนนการประเมินคุณภาพได้ระดับ 7 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพปานกลาง โดยมีประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 5, 6 และ 7

2.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร ที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อยู่ในระดับ 7 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 80.03 คิดเป็นระดับคุณภาพปานกลาง โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 5 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 74.98 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.84)
- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 6 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 79.21 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)
- **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 81.54 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.95)
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 82.91 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) **งานด้านการศึกษา** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 102.98 คิดเป็นร้อยละ 79.22 ระดับคุณภาพ 6
- 2) **งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 102.97 คิดเป็นร้อยละ 79.21 ระดับคุณภาพ 6
- 3) **งานด้านรายได้หรือภาษี** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 104.11 คิดเป็นร้อยละ 80.08 ระดับคุณภาพ 7
- 4) **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 106.12 คิดเป็นร้อยละ 81.63 ระดับคุณภาพ 7

3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อยู่ในระดับ 7 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 80.03 คิดเป็นระดับคุณภาพปานกลาง โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) งานด้านการศึกษา

- 5) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.95 คิดเป็นร้อยละ 75.80
- 6) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 32.01 คิดเป็นร้อยละ 80.03
- 7) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 16.13 คิดเป็นร้อยละ 80.65
- 8) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 35.89 คิดเป็นร้อยละ 79.76

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 102.98 คิดเป็นร้อยละ 79.22 ระดับคุณภาพ 6

(2) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.72 คิดเป็นร้อยละ 74.88
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 30.73 คิดเป็นร้อยละ 76.82
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 15.67 คิดเป็นร้อยละ 78.36
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.85 คิดเป็นร้อยละ 84.11

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 102.97 คิดเป็นร้อยละ 79.21 ระดับคุณภาพ 6

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.70 คิดเป็นร้อยละ 74.82
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 31.12 คิดเป็นร้อยละ 77.81
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.77 คิดเป็นร้อยละ 88.85
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.52 คิดเป็นร้อยละ 81.16

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 104.11 คิดเป็นร้อยละ 80.08 ระดับคุณภาพ 7

5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.61 คิดเป็นร้อยละ 74.44
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 32.87 คิดเป็นร้อยละ 82.18
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 15.66 คิดเป็นร้อยละ 78.31
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 38.98 คิดเป็นร้อยละ 86.62

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 106.12 คิดเป็นร้อยละ 81.63 ระดับคุณภาพ 7

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่่นาจร อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบล

แม่น้ำจร ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร มีความตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยการใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ด้วยการตอบคำถามปลายเปิด จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 7 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพปานกลาง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำจร ควรปรับปรุง พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะ

อย่างไรก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาจรรวมมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในด้านการให้บริการในประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) ความชัดเจนของแผนผังในขั้นตอนให้บริการ – โดยมีการวิเคราะห์และจัดทำขั้นตอนการให้บริการใหม่ ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย หรือปรับระบบการให้บริการให้เป็นการให้บริการที่จุดเดียว เพื่อสะดวกต่อการรับบริการ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนว่าใช้เวลาประมาณเท่าใด การรอคิวการรับบริการอยู่ในลำดับที่เท่าใด
- 2) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน - ควรพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และมีความหลากหลายของช่องทางการเสริมการทำงานด้วยเทคโนโลยีให้เหมาะกับยุคสมัย เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การคัดเลือกรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ การให้ข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อวิถีชีวิตของชุมชน

นอกจากนี้หน่วยงานคงต้องปรับปรุงวิธีการได้ข้อมูล การใช้ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการปรับปรุง โดยมีข้อเสนอในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

ภาคผนวก



ที่ ศธ ๐๕๒๓.๑.๑.๓/๔๙๑๔

มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๒๙๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเสนอประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด / นายกเทศมนตรี / นายกองค์การบริหารส่วนตำบล / ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบเสนอโครงการและงบประมาณ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบตอบรับเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน ๑ ฉบับ
๓. ขั้นตอนการดำเนินการโครงการฯ จำนวน ๑ ชุด
๔. แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด
๕. บันทึกข้อตกลงการจ้าง จำนวน ๑ ชุด

ตามที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลาง พนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงาน ส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น กรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปได้มาตรฐานและมีความเป็นกลาง นั้น

ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงขอเสนอประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน ด้วยระบบโปรแกรมประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะในการให้บริการ เป็นข้อมูลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปเป็นตัวชี้วัดในการให้ประโยชน์ตอบแทนอื่นใดเป็นกรณีพิเศษ(โบนัส) ประจำปี ๒๕๖๒ โดยมอบอำนาจให้ รศ.ดร.จักรพงษ์ พวงงาม ขึ้น เป็นหัวหน้าโครงการฯ และมอบหมายให้นางสาวณิชา ช่างซอ นักวิชาการศึกษา เป็นผู้ประสานงานโครงการฯ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๙๕ ๘๗๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จตุรภัทร วาฤทธิ์)

รักษาการแทนรองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๗๖ โทรสาร ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๕๒



แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ประจำปี 2562

2. ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---|----------------------------|
| 2.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ยศราช | อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 2.2 รองศาสตราจารย์เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร | ที่ปรึกษาอธิการบดี |

3. คณะทำงานที่รับผิดชอบโครงการ

- | | |
|---|--------------------------|
| 3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น | หัวหน้าโครงการ |
| 3.2 นายกิตติยุต พรพิบูลย์ | นักวิจัย |
| 3.3 นายณัฏพล ศรีบุญเที่ยง | นักวิจัย |
| 3.4 นางสาวนิวัติ ช่างซอ | เจ้าหน้าที่ธุรการโครงการ |

4. หลักการและเหตุผล

เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัด โดยภายในองค์กรจะประกอบด้วยผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและมีคณะทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและชุมชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามต้องการ ประเด็นที่ควรมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอนและลำพูน ประกอบด้วย

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

ประเด็นเหล่านี้ถือว่าควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามความคิดเห็นหรือการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำยุทธศาสตร์ของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป รวมถึงนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการของ ตามมติที่ 2 โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนที่มารับบริการ

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

5.2 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

6. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

6.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

6.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

6.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6.4 ความพึงใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินโครงการ

7.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

7.2 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

8. วิธีการดำเนินงานวิจัยและประเมินผล

8.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ

8.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร

8.3 การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

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

8.5 รายงานผลการศึกษาคำตอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

9. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2561 – กันยายน 2562

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ แบ่งเป็นจังหวัด ดังนี้

รายการค่าใช้จ่าย	จ.เชียงใหม่	จ.ลำพูน	จ.แม่ฮ่องสอน
	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)
1. ค่าตอบแทนนักวิจัยจำนวน 3 คน	10,000	10,000	10,000
3. ค่าจ้างนักศึกษาช่วยงานจัดเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล	5,000	7,000	8,000
4. ค่าเน็ต/บริหารโครงการ ของคณะผู้วิจัย	2,000	2,000	2,000
5. ค่าจัดทำเอกสารการวิจัย ค่าวัสดุ การสื่อสาร	3,000	3,000	3,000
รวมทั้งรวม	20,000	22,000	23,000

11. สรุปโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 เล่ม และซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน 1 แผ่น

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)

หัวหน้าโครงการ

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อบต./เทศบาลอำเภอ.....

จังหวัด..... ประจำปี 2562

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐

1. หมู่ที่

2. จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

☐ 1) น้อยกว่า 3 ครั้ง☐ 2) 4-6 ครั้ง☐ 3) มากกว่า 6 ครั้ง

3. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

☐ 1) 8.30 – 12.00 น.☐ 2) 13.00 – 16.30 น.☐ 3) นอกเวลาราชการ หรือเวลาที่
หน่วยงานให้บริการในพื้นที่

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท☐ 2) 5,000 – 9,999 บาท☐ 3) 10,000 – 19,999 บาท☐ 4) 20,000 – 29,999 บาท☐ 5) 30,000 บาท ขึ้นไป

5. อาชีพประจำ

☐ 1) เกษตรกร☐ 2) รับจ้างทั่วไป☐ 3) ค้าขายรายย่อย☐ 4) เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ☐ 5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท☐ 6) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ☐ 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ))

6. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.☐ 4) อนุปริญญา หรือ ปวส.☐ 5) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

7. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ความรู้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

5) ด้านอื่นๆ

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์