รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน
เทศบาลตำบลหนองควาย
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คำนำ

การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดและมีบทบาทโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนคุณภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและยกระดับการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการใน 4 มิติ ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอน เจ้าหน้าที่ ช่องทางและสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินไม่ได้มุ่งหมายเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนเท่านั้น แต่เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กร โดยช่วยสะท้อน จุดแข็งที่ควรรักษาและต่อยอด ประเด็นที่ควรปรับปรุงและโอกาสในการยกระดับการให้บริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผน การกำหนดแนวทางพัฒนาและการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลหนองควาย ในการนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับการติดตามและพัฒนาการดำเนินงานในปีต่อไป เพื่อให้การบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรของเทศบาลตำบลหนองควาย ตลอดจนประชาชนและผู้รับบริการทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ซึ่งมีส่วนสำคัญทำให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กันยายน 2569

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	15
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	23
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจ	35
ส่วนที่ 4 การอภิปรายผล	48
ภาคผนวก	53

บทสรุปผู้บริหาร
รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน
เทศบาลตำบลหนองควาย
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มุ่งเน้นการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อบริการต่างๆ และวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงาน รายงานฉบับนี้ยังเปิดโอกาสให้รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการและส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารท้องถิ่น

ระเบียบวิธีวิจัยและการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด ครอบคลุมมิติต่างๆ ของการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการทำงาน บุคลากร ช่องทางการติดต่อ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นผู้รับผิดชอบการประเมิน โดยยึดหลักวิชาการและเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก :

1) **การศึกษาเชิงทฤษฎีและเอกสาร :** รวบรวมและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แนวทางการสนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการ ขั้นตอนนี้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย
2) **การศึกษาเชิงปฏิบัติการและการออกแบบเครื่องมือวิจัย :** เตรียมความพร้อมสำหรับการเก็บข้อมูลภาคสนาม รวมถึงการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การออกแบบแบบสอบถามที่ครอบคลุมคุณภาพบริการโดยอาศัยหลักสถิติในการกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลเบื้องต้น การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ การปรับปรุงและสรุปแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และการจัดพิมพ์แบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลภาคสนาม
3) **การปฏิบัติงานภาคสนามและการประมวลผลข้อมูล :** ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล วิเคราะห์ด้วยสถิติที่เหมาะสมและสรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและ

ประสิทธิภาพการให้บริการ ตลอดจนรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) เพื่อจัดทำข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีความเป็นระบบและเป็นกลาง สำหรับใช้ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลตำบลหนองควาย ตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบงานวิจัยครอบคลุม

1) **ประเภทงานบริการตามภารกิจ** ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านอื่นๆ

2) **มิติคุณภาพการบริการ** 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย มีรายละเอียด ดังนี้

   - **ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และ มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน
   - **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line OA มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์
   - **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ ราชการความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นในการให้บริการความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามเจ้าหน้าที่ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ

ปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ

- **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 ผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 12,000 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 387.10 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่นำมาใช้วิเคราะห์จริงจำนวน 388 คน

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดขอบเขตในการศึกษาโดยเลือกวิเคราะห์ 4 งานจากรายการงานบริการทั้งหมด ดังต่อไปนี้

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

กระบวนการการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจใช้มาตรประมาณค่าที่ประยุกต์จากมาตราส่วนลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งคำตอบออกเป็น 6 ระดับ และกำหนดคะแนนตั้งแต่ 0–5 ได้แก่ ไม่พึงพอใจ เท่ากับ 0 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน พึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน พึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน พึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน และพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะนำคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและแปลงเป็นค่าร้อยละเทียบกับคะแนนเต็ม จากนั้นนำค่าร้อยละที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบ่งเป็น 11 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 0–10 โดยคะแนนมากกว่าร้อยละ 95 จัดอยู่ในระดับคุณภาพ 10 และคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50 จัดอยู่ในระดับคุณภาพ 0 เพื่อสะท้อนระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการอย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กรอบระยะเวลาการประเมิน

เดือนตุลาคม 2568 จนถึงเดือนกันยายน 2569

วิธีการประเมิน

การประเมินดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การกำหนดขอบเขตและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การวิเคราะห์ผล ตลอดจนการจัดทำข้อเสนอแนะและแนวทางติดตามผล โดยมีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน
1. กำหนดขอบเขตการประเมิน	ตรวจสอบและยืนยันหน่วยงาน ปีงบประมาณ จำนวนประชากร ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล และงานบริการที่นำมาประเมิน
2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 387.10 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่นำมาใช้วิเคราะห์จริงจำนวน 388 คน
3. เก็บรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล	ใช้แบบประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ พร้อมตัวเลือก “ไม่พึงพอใจ” และตรวจสอบความครบถ้วนของข้อคำถามทั้ง 27 ข้อ รวมถึงปี ชุดข้อมูล หมู่บ้าน และรหัสงานบริการ ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์
4. วิเคราะห์ข้อมูล	วิเคราะห์ข้อมูลด้วยจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Sample SD) โดยแยกผลการวิเคราะห์หลักออกจากผลที่คำนวณตามรูปแบบเดิม เพื่อให้สามารถอ่านและเปรียบเทียบผลได้อย่างชัดเจน
5. สรุปผลและกำหนดแนวทางพัฒนา	นำเสนอผลในรูปแบบตาราง กราฟ และคำอธิบาย พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะและกรอบตัวชี้วัดสำหรับติดตามผลการดำเนินงานก่อนและหลังการปรับปรุงบริการ

สรุปผลการประเมิน

ผู้ตอบแบบสอบถาม 388 คน จากประชากรในพื้นที่ทั้งหมด 12,000 คน	**ประเมินงานบริการ 4 งาน** 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) ด้านสาธารณสุข
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 แสดงว่าคะแนนมีการกระจายไม่มาก	**ผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 จาก 5.00 คิดเป็นค่าความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนการให้บริการ ร้อยละ 92.09** **คุณภาพการให้บริการระดับ 9**

องค์ประกอบของการประเมิน

แบบประเมินครอบคลุมคุณภาพการให้บริการ 4 มิติ รวมทั้งสิ้น 27 ข้อ โดยกำหนดคะแนนสูงสุดข้อละ 5 คะแนน คิดเป็นคะแนนเต็มต่อผู้ตอบแบบสอบถาม 135 คะแนน ดังนี้

มิติการประเมิน	จำนวนข้อ	คะแนนเต็ม
1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	6	30
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8	40
3) ด้านช่องทางการให้บริการ	4	20
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	9	45
รวม	**27**	**135**

เกณฑ์การแปลผล

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด 1.81–2.60 หมายถึงพึงพอใจน้อย 2.61–3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 3.41–4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก และ 4.21–5.00 หมายถึงพึง พอใจมากที่สุด

สำหรับการแปลผลตามเกณฑ์ระดับคุณภาพแบบเดิม กำหนดให้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50 อยู่ในระดับคุณภาพ 0 คะแนนร้อยละ 50–55 อยู่ในระดับคุณภาพ 1 และเพิ่มระดับคุณภาพขึ้นครั้งละ 1 ระดับในทุกช่วงคะแนนร้อยละ 5 โดยคะแนนมากกว่าร้อยละ 95 จัดอยู่ในระดับคุณภาพ 10

สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 388 คน พบว่า ความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายมิติอยู่ในระดับมากที่สุด

มิติการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5)	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	จำนวนผู้ตอบ (n)	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.67	93.38	0.41	388	มากที่สุด
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	90.93	0.51	388	มากที่สุด
3) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	91.48	0.53	388	มากที่สุด
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.54	0.45	388	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้ง 27 ข้อ	**4.60**	**92.09**	**0.38**	**388**	**มากที่สุด**

เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (4.67 คะแนน หรือร้อยละ 93.38), ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.63 คะแนน หรือร้อยละ 92.54), ด้านช่องทางการให้บริการ (4.57 คะแนน หรือร้อยละ 91.48) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.55 คะแนน หรือร้อยละ 90.93) ตามลำดับ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 คะแนน ระดับมากที่สุด



สรุปผลการประเมินจำแนกตามด้านของการให้บริการ

ผลการประเมินงานบริการทั้ง 4 ด้านมีคะแนนอยู่ในระดับคุณภาพ 9 หรือระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

งานบริการที่ประเมิน	จำนวนการตอบ (n) *	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 135)	ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1) ด้านการศึกษา	218	124.89	92.51	9
2) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	155	123.95	91.82	9
3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	217	124.61	92.31	9
4) ด้านสาธารณสุข	95	124.04	91.88	9

ผลการประเมินจำแนกตามงานบริการ พบว่า ด้านการศึกษา ร้อยละ 92.51, ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.31, ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 91.88 และด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 91.82 ตามลำดับ

**** หมายเหตุ :*** *ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนสามารถประเมินได้มากกว่าหนึ่งงานบริการ จำนวนการตอบรวมจึงมากกว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 คะแนน ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าคะแนนร้อยละ 92.09 คุณภาพการให้บริการระดับ 9 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38



ข้อเสนอแนะจำแนกตามมิติการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินทั้ง 4 มิติใช้ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีผลประเมินสูงที่สุด (ร้อยละ 93.38) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลประเมินต่ำที่สุด (ร้อยละ 90.93) ข้อเสนอแนะต่อไปนี้จึงเลือกจากรายการคะแนนต่ำสุดจริงและแนวทางที่ตรงกับแต่ละมิติ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67 จาก 5 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 93.38 ระดับคุณภาพ 9 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41

“มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในมิติ (4.48) และมี SD สูงสุด (0.67) จึงเสนอแนวทาง “การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมข้ามหน่วยงาน (Integrated Service Center)”: ประสานความร่วมมือกับโรงเรียน รพ.สต. หรือหน่วยงานรัฐอื่นๆ ในพื้นที่ เพื่อเปิดจุดบริการร่วมที่ประชาชนสามารถทำธุรกรรมได้หลากหลายประเภทในคราวเดียว เช่น การตรวจสุขภาพพร้อมกับการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.55 จาก 5 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.93 ระดับคุณภาพ 9 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

“การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในมิติ (4.40) และมี SD สูงสุด (0.75) จึงเสนอแนวทาง “การฝึกอบรมทักษะการสื่อสารและการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”: จัดกิจกรรม Role-play จำลองสถานการณ์เพื่อฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการเจรจาระงับข้อขัดแย้งกับประชาชนอย่างสันติวิธี

3. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการประเมินพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.57 จาก 5 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 91.48 ระดับคุณภาพ 9 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

“ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในมิติ (4.44) และมี SD สูงสุด (0.67) จึงเสนอแนวทาง “การเปิดจุดบริการประชาชนเคลื่อนที่ตามตลาดนัดและงานประเพณี”: ตั้งบูธประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนในบริเวณที่มีประชาชนมารวมตัวกันจำนวนมาก เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการเชิงรุก

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.63 จาก 5 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.54 ระดับคุณภาพ 9 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45

“จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในมิติ (4.57) และมี SD สูงสุด (0.61) จึงเสนอแนวทาง “การออกแบบอาคารตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design)”: ติดตั้งทางลาดที่มีความลาดชันมาตรฐาน ทางเดินสำหรับคนตาบอด ประตูทางเข้ากว้างขวาง และห้องน้ำที่เอื้ออำนวยต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์

แนวทางติดตามผล

ก่อนดำเนินการปรับปรุงในแต่ละมิติ ควรตรวจสอบขั้นตอนและสภาพการให้บริการจริง พร้อมจัดเก็บค่าข้อมูลพื้นฐาน (Baseline) ของตัวชี้วัดที่กำหนด จากนั้นทดลองดำเนินมาตรการในระยะเวลาที่เหมาะสม และประเมินผลซ้ำ เพื่อเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุง ทั้งนี้ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้ประกอบการพิจารณาความกระจายของความคิดเห็นเท่านั้น มิได้แสดงว่าผลการให้บริการดีหรือไม่ดี และไม่ใช่ผลการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานบริการและภาพรวม

มิติที่มีผลประเมินต่ำสุดของกลุ่มผู้ตอบแต่ละงานบริการ ได้แก่ ด้านการศึกษา : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.01), ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.94) , ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.00) และด้านสาธารณสุข : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.34) ตามลำดับ จึงกำหนดแนวทางเฉพาะ 4 ภารกิจที่หน่วยงานประเมิน ดังนี้

1. ด้านการศึกษา

กลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านการศึกษา จำนวน 218 คน มีค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการ 124.89 จาก 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.51 ระดับคุณภาพ 9

เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า ค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 93.90, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 93.03, ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 92.27 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 91.01 ตามลำดับ

ในกลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านการศึกษา มิติที่มีผลประเมินต่ำสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.01) จึงเสนอแนวทางเฉพาะภารกิจ “การพัฒนาทักษะและมาตรฐานวิชาชีพครู”: จัดอบรมครูผู้ดูแลเด็กและบุคลากรทางการศึกษาด้านจิตวิทยาเด็กปฐมวัย นวัตกรรมการสอน และการใช้สื่อดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัดที่เสนอ : จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ และคะแนนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษา

2. ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

กลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 155 คน มีค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการ 123.95 จาก 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.82 ระดับคุณภาพ 9

เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า ค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 92.90, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 92.13, ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 91.26 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 90.94 ตามลำดับ

ในกลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย มิติที่มีผลประเมินต่ำสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.94) จึงเสนอแนวทางเฉพาะภารกิจ “การฝึกอบรมยุทธวิธีและทักษะเฉพาะด้านแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ”: อบรมทักษะการเจรจาต่อรอง การใช้ไมตรีจิตในการจัดระเบียบ และการระงับเหตุความไม่สงบเบื้องต้น

ตัวชี้วัดที่เสนอ : จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ และคะแนนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 217 คน มีค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการ 124.61 จาก 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.31 ระดับคุณภาพ 9

เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า ค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 93.84, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 92.89, ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 91.29 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

ในกลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มิติที่มีผลประเมินต่ำสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.00) จึงเสนอแนวทางเฉพาะภารกิจ “การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มชุมชน”: จัดกิจกรรมนำผู้นำชุมชน กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน ไปศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนความรู้กับชุมชนต้นแบบอื่นๆ

ตัวชี้วัดที่เสนอ : จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ และคะแนนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ด้านสาธารณสุข

กลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านสาธารณสุข จำนวน 95 คน มีค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการ 124.04 จาก 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.88 ระดับคุณภาพ 9

เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า ค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 92.95, ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 91.79, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 91.70 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 91.34 ตามลำดับ

ในกลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านสาธารณสุข มิติที่มีผลประเมินต่ำสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.34) จึงเสนอแนวทางเฉพาะภารกิจ “การฝึกอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรสาธารณสุข”: จัดอบรมการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) การดูแลผู้ป่วยประคับประคอง และการจัดการภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์

ตัวชี้วัดที่เสนอ : จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ และคะแนนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข

ผลการประเมินภาพรวมจากผู้ตอบแบบสอบถาม 388 คน ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 คะแนน ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าคะแนนร้อยละ 92.09 คุณภาพการให้บริการระดับ 9

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

เทศบาลตำบลหนองควร ควรดำเนินการ ดังนี้

1) การพัฒนาทักษะและมาตรฐานวิชาชีพครู
2) การฝึกอบรมยุทธวิธีและทักษะเฉพาะด้านแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ
3) การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มชุมชน
4) การฝึกอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรสาธารณสุข
5) การฝึกอบรมทักษะการสื่อสารและการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
6) การเปิดจุดบริการประชาชนเคลื่อนที่ตามตลาดนัดและงานประเพณี

ข้อเสนอเพื่อประกอบการตัดสินใจกรอบดำเนินงานระยะ 90 วัน

เพื่อให้ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินสามารถนำไปปฏิบัติและติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรมเสนอให้ดำเนินงานเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะเวลา	แนวทางดำเนินงาน	ผลส่งมอบ	หลักฐานและตัวชี้วัดติดตาม
0–30 วัน	ตรวจสอบประเด็นจากผลการประเมินรายข้อเทียบกับขั้นตอนการทำงานจริง กำหนดประเด็นเร่งด่วน แต่งตั้งหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ และจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานก่อนดำเนินการ (Baseline)	บัญชีประเด็นที่ต้องปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ และค่าตัวชี้วัดก่อนดำเนินการ	ระยะเวลารอรับบริการ จำนวนงานที่ส่งกลับแก้ไข อัตราการดำเนินการสำเร็จในการติดต่อครั้งแรก (FCR) และคะแนนความพึงพอใจหลังรับบริการ
31–60 วัน	ทดลองปรับปรุงกระบวนการหรือสื่อบริการอย่างน้อยหนึ่งรอบในประเด็นเร่งด่วน โดยทดสอบกับผู้ใช้บริการจริง และรวบรวมปัญหาที่พบระหว่างดำเนินการ	ขั้นตอนการทำงาน คู่มือ แบบฟอร์ม หรือสื่อประชาสัมพันธ์ฉบับทดลอง	ผลการดำเนินงานรายสัปดาห์ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำนวนเหตุขัดข้อง และปัญหาที่ต้องแก้ไข
61–90 วัน	เปรียบเทียบผลก่อนและหลังการทดลอง วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้น และพิจารณาว่า	รายงานสรุปผลการทดลอง ข้อเสนอเพื่อการ	ผลตัวชี้วัดก่อนและหลังดำเนินการ ประเด็นที่แก้ไขแล้ว

ระยะเวลา	แนวทางดำเนินงาน	ผลส่งมอบ	หลักฐานและตัวชี้วัดติดตาม
	ควรขยายผล ปรับปรุงเพิ่มเติม หรือยุติแนวทางทดลอง	ตัดสินใจ และแผนดำเนินงานในรอบถัดไป	เสร็จ และประเด็นคงค้างพร้อมผู้รับผิดชอบ

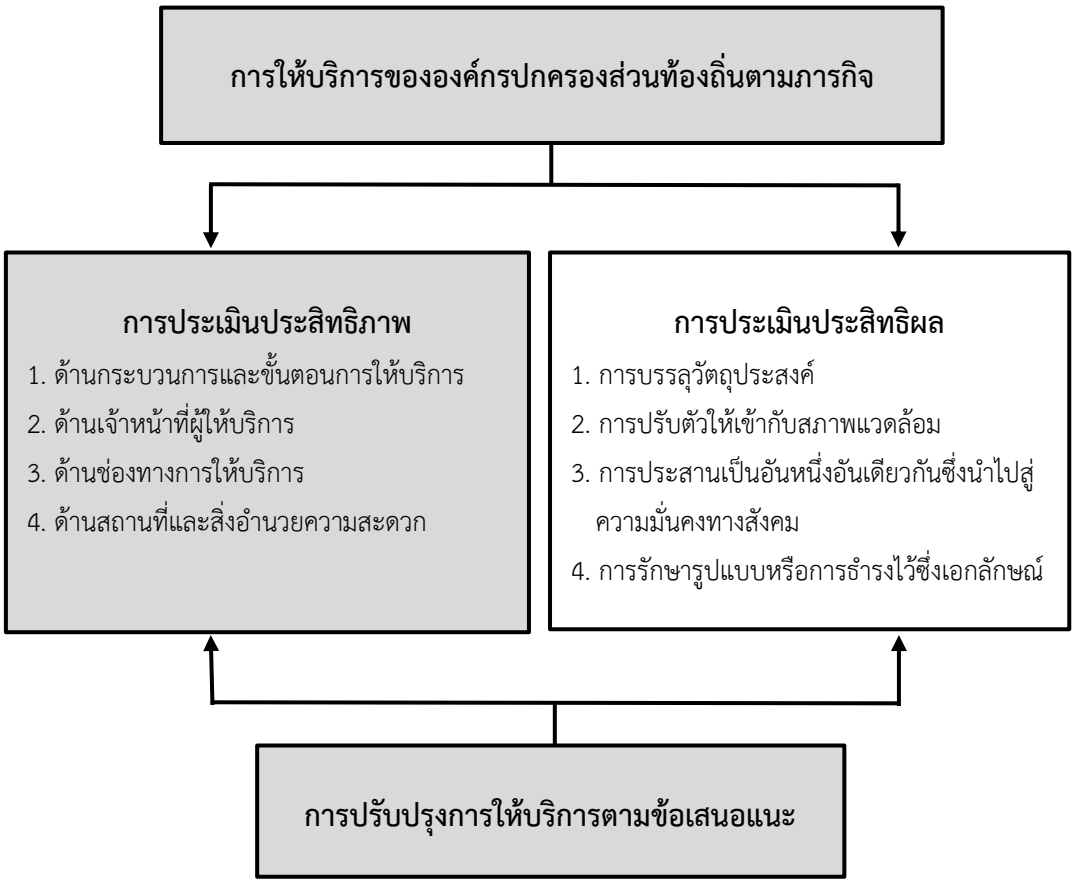
ส่วนที่ 1
ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ในหมวดที่ 2 มาตรา 17 ภายใต้บังคับของมาตราที่ 16 โดยให้มีอำนาจและหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นบริหารกิจการในเขตจังหวัด และประสานโครงการพัฒนาในกรณีที่เกินศักยภาพการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกรณีที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการเองได้ 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 ซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองควาย จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลตำบลหนองควาย ขึ้น

การดำเนินงานเพื่อศึกษาวิจัยเพื่อการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

โดยมีกรอบแนวคิดการประเมิน ดังนี้



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองควาย ตามมิติด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ นำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. เพื่อใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับเทศบาลตำบลหนองควาย

ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลเชิงปริมาณและระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควายในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย

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

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1) บุคลิก 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 หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

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

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

1) ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
2) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
3) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
4) มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ
5) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ 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) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
7) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

8) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

9) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

10) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

11) ด้านอื่น ๆ ตามที่กำหนด

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

- **กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย**

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของเทศบาลตำบลหนองควายจำนวน 12,000 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

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

$n = 12,000 / \{1 + 12,000 (0.05)^2\}$

$= 387.10$ หรือประมาณ 388 คน

จากสูตรการคำนวณข้างต้น เทศบาลตำบลหนองควายซึ่งมีประชากรทั้งหมด 12,000 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 388 ตัวอย่าง และมีข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์จริง 388 ชุด

- **การดำเนินการวิจัย**

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

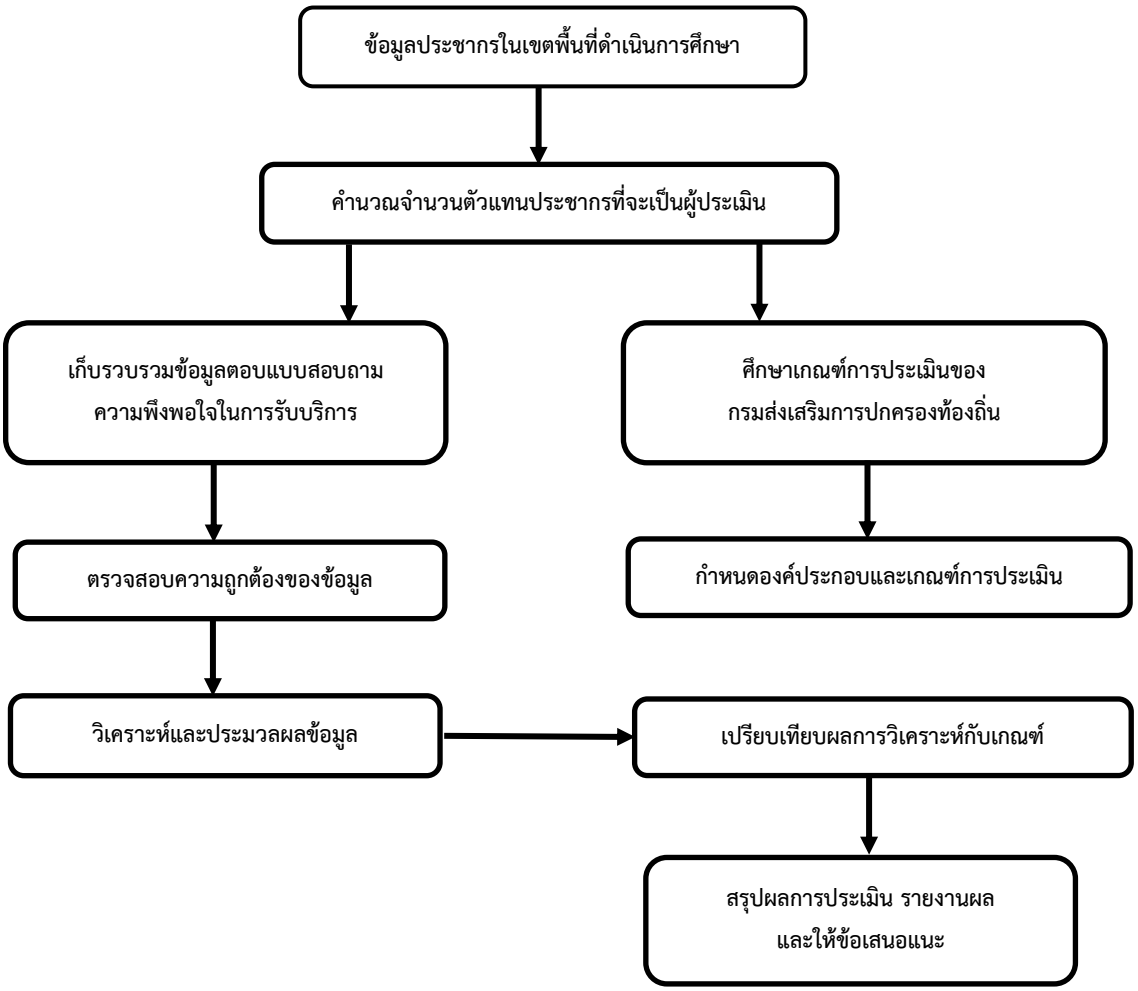
- **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

คณะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองควาย เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

- **การประเมินผล**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองควาย ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางเทศบาลตำบลหนองควาย ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

- **ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เดือนตุลาคม 2568 จนถึงเดือนกันยายน 2569

- **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการ

ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามที่องค์การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมิน ใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ท (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) ตามแบบลิเคิร์ท ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ดังนี้

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

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

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

นำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) นำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ระดับ 1 ขึ้นไป แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

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

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

ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการ หรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

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

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
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ

1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

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

จากการทบทวนวรรณกรรมที่แนบมา พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพื้นฐานมาจากการทำความเข้าใจภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการทั้งในระดับองค์กรและระดับโครงการ และแนวคิดด้านการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย มีดังนี้

2.1 บทบาทและหน้าที่ :

1) กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
2) กำหนดการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
3) ระบุว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น บริหารกิจการในเขตจังหวัด และประสานโครงการพัฒนาในกรณีที่เกินศักยภาพของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกรณีที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการเองได้

2.2 แนวทางการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ:

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

จุดอ่อนที่ต้องเร่งพัฒนา รวมทั้งการเผยแพร่ผลการประเมินสู่สาธารณะยังเป็นการแสดงความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของชุมชน

2.3 ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลง

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย อย่างไรก็ตาม ภารกิจเหล่านี้ได้ขยายขอบเขตและมีความซับซ้อนมากขึ้นในยุคปัจจุบัน โดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้ :

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

ผู้สูงอายุแบบครบวงจร การส่งเสริมเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ และการสร้างชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

6) **การกำกับดูแลและการตรวจสอบย้อนกลับ (Governance & Traceability) :** การบริหารจัดการภาครัฐที่ดีต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น การนำเทคโนโลยี Blockchain หรือ Distributed Ledger Technology (DLT) มาใช้ในบางกระบวนการ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการอนุมัติใบอนุญาต จะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสร้างความน่าเชื่อถือ

7) **การศึกษาตลอดชีวิตและการพัฒนาทักษะแห่งอนาคต (Lifelong Learning & Future Skills) :** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมการศึกษาที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน โดยเน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัล ทักษะการคิดวิเคราะห์ และทักษะที่จำเป็นสำหรับอาชีพในอนาคต การจัดตั้งแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ หรือการร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและภาคเอกชนเพื่อจัดคอร์สเรียนระยะสั้นที่ตอบโจทย์ความต้องการของท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญ

2.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคใหม่

1) **การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Vision & Strategy) :** การวิเคราะห์ SWOT ควรเพิ่มเติมการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) เพื่อให้การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์มีความแม่นยำและตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทิศทางการพัฒนาประเทศ

2) **การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และความยืดหยุ่น (Learning & Agile Culture):** นอกจากการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แล้ว ควรเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดเวลา การทดลองสิ่งใหม่ๆ และความยืดหยุ่นในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง (Agile Governance)

3) **การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการและ Ecosystem Partnership :** การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายใน ควรขยายไปสู่การสร้าง "ระบบนิเวศ" (Ecosystem) ของความร่วมมือกับภาคส่วนภายนอกที่หลากหลาย เช่น ภาคเอกชน สตาร์ทอัพ สถาบันการศึกษา องค์กรไม่แสวงหากำไร และภาคประชาชน เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมและแก้ไขปัญหาสาธารณะร่วมกัน

4) **ภาวะผู้นำที่ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม (Transformational & Innovative Leadership) :** ผู้นำควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล กล้าที่จะนำการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร พร้อมทั้งเป็นผู้จุดประกายให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์และไม่กลัวความล้มเหลวจากการทดลอง

5) **บุคลากรที่มีทักษะแห่งอนาคตและจิตบริการ (Future-Ready Workforce & Service Mind):** บุคลากรควรได้รับการพัฒนาทักษะที่หลากหลาย (Upskilling & Reskilling) โดยเฉพาะทักษะดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล และทักษะทางสังคมและอารมณ์ (Soft Skills) ที่จำเป็นต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยม รวมถึงการปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการที่เป็นเลิศ

6) การบริหารงานที่คล่องตัวและขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี (Agile & Tech-Driven Operations): การลดขั้นตอนและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ควรควบคู่ไปกับการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้ามาช่วยบริหารจัดการกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ความแม่นยำ และประสิทธิภาพ

7) การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอกและการใช้ Co-creation: การรับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและภาคประชาชน ควรยกระดับเป็นการร่วมกันสร้างสรรค์ (Co-creation) บริการหรือโครงการใหม่ๆ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่การระบุปัญหา การออกแบบแนวทางแก้ไข ไปจนถึงการนำไปปฏิบัติและประเมินผล

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพบริการในมุมมองร่วมสมัย:

1) จากความพึงพอใจสู่ความผูกพัน (From Satisfaction to Loyalty/Engagement) : การประเมินควรวัดไม่เพียงแค่ความพึงพอใจในแต่ละครั้งที่ได้รับบริการ แต่ควรประเมิน "ความผูกพัน" (Loyalty) หรือ "การมีส่วนร่วม" (Engagement) ของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในระยะยาวและความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

2) ประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience - UX) และการออกแบบบริการ (Service Design) : การประเมินคุณภาพบริการควรพิจารณาจากประสบการณ์ของผู้ใช้ตลอดทั้งวงจรการรับบริการ (Customer Journey) โดยเน้นการออกแบบบริการที่ใช้งานง่าย เข้าถึงง่าย และสร้างความประทับใจในทุกจุดสัมผัส (Touchpoints) ทั้งช่องทางกายภาพและดิจิทัล

3) ความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลง (Evolving Expectations) : ผู้รับบริการในปัจจุบันมีความคาดหวังที่สูงขึ้นจากการได้รับบริการที่ดีจากภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ทัดเทียมหรือดีกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

4) ความเชื่อมั่นและความโปร่งใส (Trust & Transparency) : นอกจากหลักเกณฑ์คุณภาพบริการ เช่น รูปธรรม ความไว้วางใจ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ ควรเพิ่มมิติของ "ความโปร่งใส" และ "ความน่าเชื่อถือ" ในการดำเนินงาน ซึ่งสร้างความไว้วางใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

5) การวัดผลแบบ Multi-channel และ Real-time : การสำรวจความพึงพอใจควรดำเนินการผ่านช่องทางที่หลากหลายและทันทีหลังรับบริการ (Point-of-Service) เช่น การใช้ QR Code, Kiosk หรือระบบ Feed-back ออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและสามารถนำไปปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว

2.6 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่มุ่งสู่ภาครัฐ 4.0 ยังคงเน้นการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน แต่ได้มีการปรับแนวคิดให้สอดคล้องกับ "ภาครัฐ 4.0" ซึ่งรวมถึง :

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

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง 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) แนวคิดการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคใหม่ มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยมีหลักการสำคัญดังนี้ :

1) การให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Services)

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

2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อยกระดับบริการ (GovTech)

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

3) การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรับผิดชอบ

- **การปรับปรุงกระบวนงานและกฎหมาย :** ทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนงาน หรือแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัวและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

- **ระบบรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) :** ส่งเสริมการนำระบบ SLA มาใช้ในภาครัฐ เพื่อกำหนดเงื่อนไขการให้บริการ ครอบคลุมลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา และการชดเชยกรณีที่บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- **การสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ :** ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพบริการโดยตรง
- **การจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก :** พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีมาตรฐาน และสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด
- **กลไกช่วยเหลือเยียวยา :** วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือความเสียหายจากความผิดพลาดของรัฐหรือภัยพิบัติ

4) การส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วม

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ สะท้อนถึงการปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหน่วยงานที่เน้นการบริหารจัดการแบบดั้งเดิม ไปสู่องค์กรที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

2.8 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการหรือหน่วยงาน หลังจากที่ได้ประเมินคุณค่าของการรับรู้คุณภาพของการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและ

ผู้รับบริการ หากความรู้สึกนั้นตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ ตรงกับความคาดหวัง หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบการประเมิน ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสามารถทำได้ ดังนี้ :

1) **ใช้แบบสอบถาม (Structured Questionnaire)**
    - **การสร้างเครื่องมือ :** ใช้เกณฑ์การสอบถามแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็น
    - **เนื้อหาของแบบสอบถาม :** ครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างน้อย 4 ด้านหลัก ได้แก่
        - ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
        - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
        - ด้านช่องทางการให้บริการ
        - ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
    - **การวัดเชิงลึก :** เพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้ครอบคลุมมากขึ้น และเพิ่มคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

- **การวิเคราะห์ข้อมูล :**
    - **ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) :** วิเคราะห์จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)
    - **ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) :**
        - **การให้คะแนน:** กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (หรือ 6 ระดับตามเอกสารที่ระบุ 0-5) โดยมีน้ำหนักคะแนนดังนี้
            - 5 = พึงพอใจมากที่สุด
            - 4 = พึงพอใจมาก
            - 3 = พึงพอใจปานกลาง
            - 2 = พึงพอใจน้อย
            - 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
            - 0 = ไม่พึงพอใจ
        - **การหาค่าเฉลี่ย :** คำนวณค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจรายกลุ่ม หรือภาพรวม โดยใช้สูตร : "ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน / (จำนวนคน × จำนวนข้อคำถาม)"

- **การแปลผลระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย :** แปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนเป็นระดับความพึงพอใจ (เช่น มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด, ไม่พึงพอใจ) ตามช่วงคะแนนที่กำหนด
- **การกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ :** นำค่าคะแนนเฉลี่ยมาคิดเป็นร้อยละโดยเทียบกับคะแนนเต็ม 100% แล้วนำค่าร้อยละที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ เช่น :
  - ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป = คุณภาพระดับ 10 (พึงพอใจมากที่สุด)
  - ต่ำกว่าร้อยละ 50 = คุณภาพระดับ 0 (ไม่พึงพอใจ)

2) การติดตามและประเมินผลโครงการ : การดำเนินโครงการต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทำให้ทราบความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน และประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณ

2.9 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีความทันสมัยและหน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงหลายประการ ดังนี้ :

1) การใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล :

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

2) การประเมินที่เน้นมิติเชิงลึกและรอบด้าน :

- **ครอบคลุม 4 มิติหลัก :** การประเมินยังคงครอบคลุมมิติสำคัญ ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นกรอบที่ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรง

- **คำถามปลายเปิดและข้อมูลเชิงคุณภาพ :** การมีคำถามปลายเปิดช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ไม่ได้อยู่ในตัวเลือกแบบปิด ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำความเข้าใจบริบทและความรู้สึกที่แท้จริงของประชาชน
- **การจำแนกตามภารกิจงานบริการ :** การประเมินแยกตามภารกิจงานบริการต่างๆ (เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านสาธารณสุข) ช่วยให้หน่วยงานทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในแต่ละประเภทบริการได้อย่างเจาะจง

3) การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของหน่วยงาน :

- **ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพบริการ :** ผลลัพธ์จากการประเมินเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง
- **วางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากร :** ข้อมูลช่วยชี้ให้เห็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้และจุดอ่อนที่ต้องเร่งพัฒนา ทำให้การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากร (งบประมาณ, บุคลากร) และกำหนดแนวทางการพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **พัฒนาบุคลากร :** ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะการสื่อสาร การแก้ปัญหา และการใช้เทคโนโลยี
- **เพิ่มความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่น :** การเผยแพร่ผลการประเมินสู่สาธารณะเป็นการแสดงความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของชุมชน อันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง
- **การประเมินผลแผนพัฒนา :** ผลการประเมินความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะตรงกับความต้องการและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- **ใช้ประกอบการพิจารณาผลตอบแทนบุคลากร :** ผลการประเมินสามารถใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม
- **ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นบริการที่เป็นเลิศ :** กระบวนการประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะนำไปสู่วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาและการให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

โดยสรุป การประเมินความพึงพอใจในปัจจุบันได้ผสานรวมเครื่องมือและแนวคิดที่ทันสมัยเข้ากับการเก็บข้อมูลเชิงลึก ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรมและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

สาโรช ไชยสมบัติ: 2543 ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

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

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

ปัณณวัชร์ พัชราวลัย: 2559 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ส่งผล\ต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วันที่ค้นข้อมูล 21 มีนาคม 2563 เข้าถึง ได้จาก http://dspace.bu.ac.th/.

ดนุวัศ สุวรรณวงศ์ และ นวิทย์ เอมเอก: 2560 สภาพปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่. รายงานการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 8: 245-255.

พิธุวรรณ กิติคุณ: 2563 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น: การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

พิมพ์กมล เกษแก้ว: 2563 กระบวนทัศน์การบริหารสาธารณะ. วารสารรัชต์ภาคย์. 14(34): 276-285

ธัญญพัทธ์ ภูริพินิศนันท์: 2565 การกระจายอำนาจกับการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. วารสาร มจร บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์. 8(1): 85-100.

วราพร องคะลอย: 2564 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะเพื่อการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสาร มจร.หริภุญชัยปริทรรศน์. 5(2): 23-34.

วรฉัตร วริวรรณ: 2566 การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 3(2): 39-56.

ส่วนที่ 3
ผลการประเมินความพึงพอใจ

3.1 ข้อมูลพื้นฐานของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีรายละเอียดพื้นฐาน ดังนี้

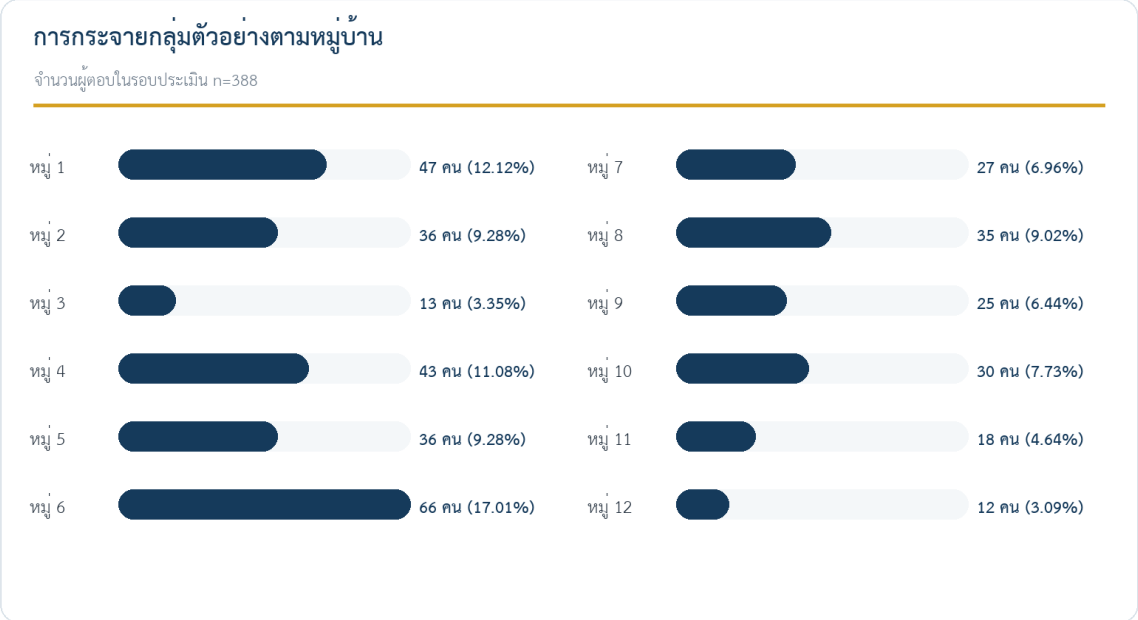
ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

รายการ	รายละเอียด
หน่วยงานที่รับการประเมิน	เทศบาลตำบลหนองควาย
พื้นที่ดำเนินการ	อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ปีงบประมาณ	พ.ศ. 2569
จำนวนประชากร	12,000 คน
รายชื่อหมู่บ้าน	เทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอหางดงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 17.4 ตารางกิโลเมตร มี 8,563 ครัวเรือน และมีประชากร 12,000 คน ครอบคลุม 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านตองกาย หมู่ที่ 2 บ้านฟ่อน หมู่ที่ 3 บ้านไร่กองขิง หมู่ที่ 4 บ้านต้นเกว๋น หมู่ที่ 5 บ้านหนองควาย หมู่ที่ 6 บ้านร้อยจันทร์ หมู่ที่ 7 บ้านเหมืองกุง หมู่ที่ 8 บ้านขุนเส หมู่ที่ 9 บ้านสันทราย หมู่ที่ 10 บ้านนาบุก หมู่ที่ 11 บ้านสันป่าสัก และหมู่ที่ 12 บ้านตองกายเหนือ
ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane	ไม่น้อยกว่า 388 คน
แบบประเมินที่นำมาใช้วิเคราะห์	388 ชุด
ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล	เดือนตุลาคม 2568 จนถึงเดือนกันยายน 2569

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ : จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ 1 บ้านตองกาย	47	12.12%
หมู่ 2 บ้านฟ่อน	36	9.28%
หมู่ 3 บ้านไร่กองขิง	13	3.35%
หมู่ 4 บ้านต้นเกว๋น	43	11.08%

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ 5 บ้านหนองควาย	36	9.28%
หมู่ 6 บ้านร้อยจันทร์	66	17.01%
หมู่ 7 บ้านเหมืองกุง	27	6.96%
หมู่ 8 บ้านขุนเส	35	9.02%
หมู่ 9 บ้านสันทราย	25	6.44%
หมู่ 10 บ้านนาบุก	30	7.73%
หมู่ 11 บ้านสันป่าสัก	18	4.64%
หมู่ 12 บ้านตองกายเหนือ	12	3.09%
รวม	**388**	**100.00%**



ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

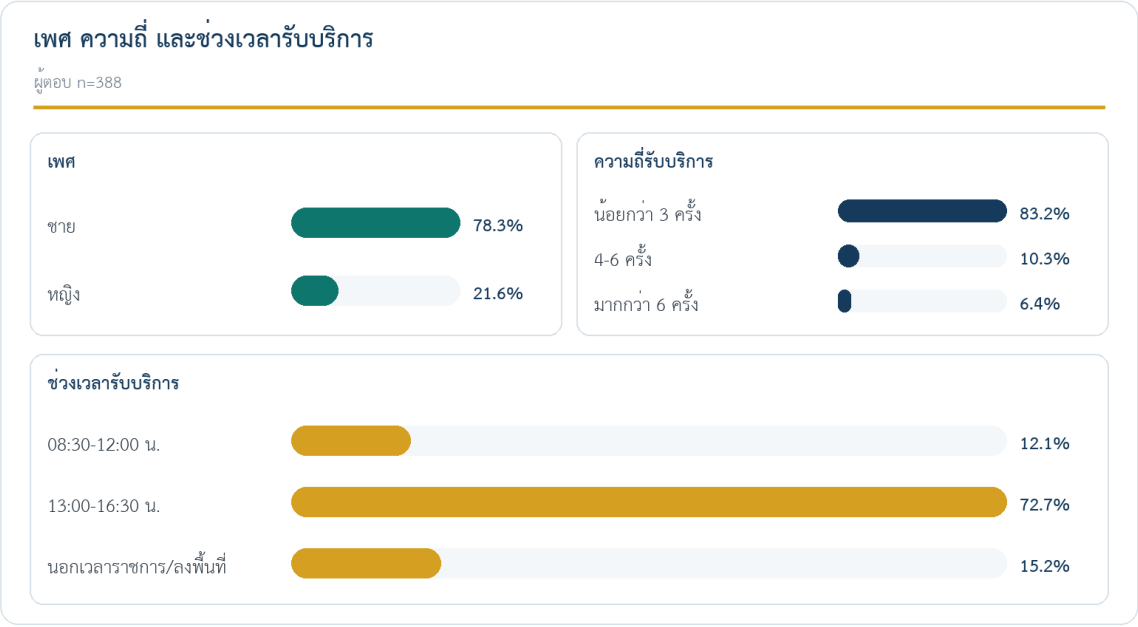
รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	323	83.25%
4-6 ครั้ง	40	10.31%
มากกว่า 6 ครั้ง	25	6.44%

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08:30-12:00 น.	47	12.11%
13:00-16:30 น.	282	72.68%
นอกเวลาราชการ/ลงพื้นที่	59	15.21%

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	304	78.35%
หญิง	84	21.65%



ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามอาชีพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขายรายย่อย	158	40.72%
รับจ้างทั่วไป	138	35.57%
ลูกจ้างเอกชน	45	11.60%
เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	22	5.67%

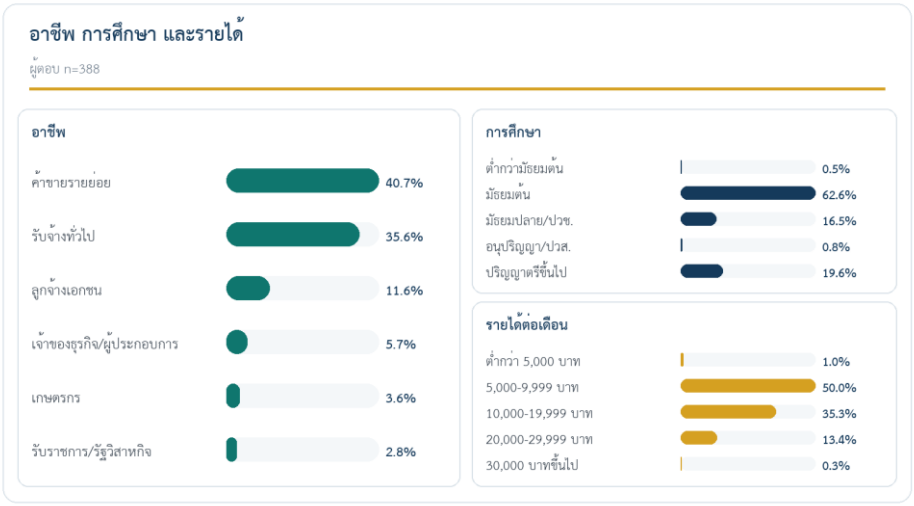
รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	14	3.61%
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	2.83%

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : ระดับการศึกษา

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมต้น	2	0.52%
มัธยมต้น	243	62.63%
มัธยมปลาย/ปวช.	64	16.49%
อนุปริญญา/ปวส.	3	0.77%
ปริญญาตรีขึ้นไป	76	19.59%

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : รายได้ต่อเดือน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	1.03%
5,000-9,999 บาท	194	50.00%
10,000-19,999 บาท	137	35.31%
20,000-29,999 บาท	52	13.40%
30,000 บาทขึ้นไป	1	0.26%



ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

งานบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
1) ด้านการศึกษา	218	56.19%
2) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	155	39.95%
3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	217	55.93%
4) ด้านสาธารณสุข	95	24.48%

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 388 คนเลือกงานบริการ ด้านการศึกษา จำนวน 218 คน (ร้อยละ 56.19), ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 217 คน (ร้อยละ 55.93), ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 155 คน (ร้อยละ 39.95) และด้านสาธารณสุข จำนวน 95 คน (ร้อยละ 24.48) ตามลำดับ โดยผู้ตอบหนึ่งคนสามารถเลือกได้มากกว่าหนึ่งงานบริการ

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจตามมิติการประเมิน

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามมิติการประเมิน

มิติการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.67	93.38	มากที่สุด
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	90.93	มากที่สุด
3) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	91.48	มากที่สุด
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้ง 4 มิติ	**4.60**	**92.09**	**มากที่สุด**

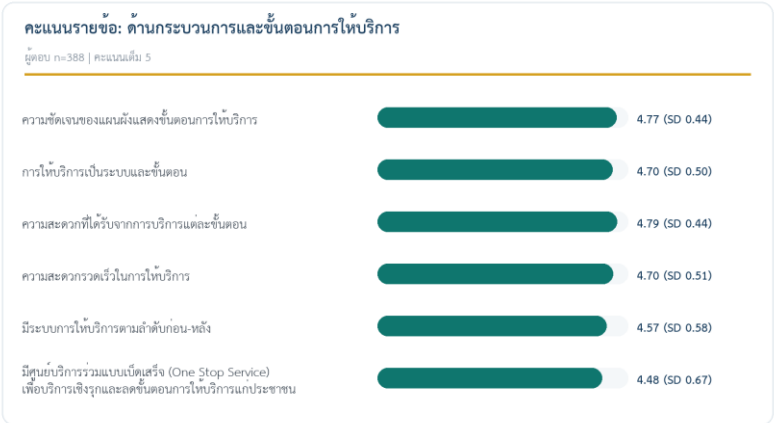
เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (4.67 คะแนน หรือร้อยละ 93.38), ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.63 คะแนน หรือร้อยละ 92.54), ด้านช่องทางการให้บริการ (4.57 คะแนน หรือร้อยละ 91.48) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.55 คะแนน หรือร้อยละ 90.93) ตามลำดับ

ผลการประเมิน ทั้ง 4 มิติอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนใกล้เคียงกัน สะท้อนว่าการให้บริการมีคุณภาพในภาพรวม โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นจุดแข็งที่ควรรักษา ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แม้มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีคะแนนต่ำกว่ามิติอื่นเล็กน้อย จึงควรติดตามและทบทวนความชัดเจน ความสะดวก และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน เพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น



ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.44	มากที่สุด
2	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.70	0.50	มากที่สุด
3	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.79	0.44	มากที่สุด
4	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.70	0.51	มากที่สุด
5	มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.57	0.58	มากที่สุด
6	มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน	4.48	0.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**4.67**	**0.41**	**มากที่สุด**



จากตารางที่ 11 พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.67 จาก 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.38 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.79, SD 0.44), ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.77, SD 0.44), ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70, SD 0.51), การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.70, SD 0.50), มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.57, SD 0.58) และมีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.48, SD 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1	บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.49	0.71	มากที่สุด
2	การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.48	0.73	มากที่สุด
3	ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.70	0.57	มากที่สุด
4	ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.65	0.58	มากที่สุด
5	ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.67	0.52	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.54	0.59	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.44	0.69	มากที่สุด
8	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.40	0.75	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**4.55**	**0.51**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 12 พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.55 จาก 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.93 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70, SD 0.57), ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 4.67, SD 0.52), ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.65, SD 0.58), เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54, SD 0.59), บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.49, SD 0.71), การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.48, SD

0.73), เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44, SD 0.69) และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40, SD 0.75) ตามลำดับ



ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.68	0.55	มากที่สุด
2	มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook หรือ Line OA	4.65	0.56	มากที่สุด
3	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.52	0.62	มากที่สุด
4	ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	4.44	0.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**4.57**	**0.53**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 13 พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.57 จาก 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.48 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 อยู่ในระดับมากที่สุด

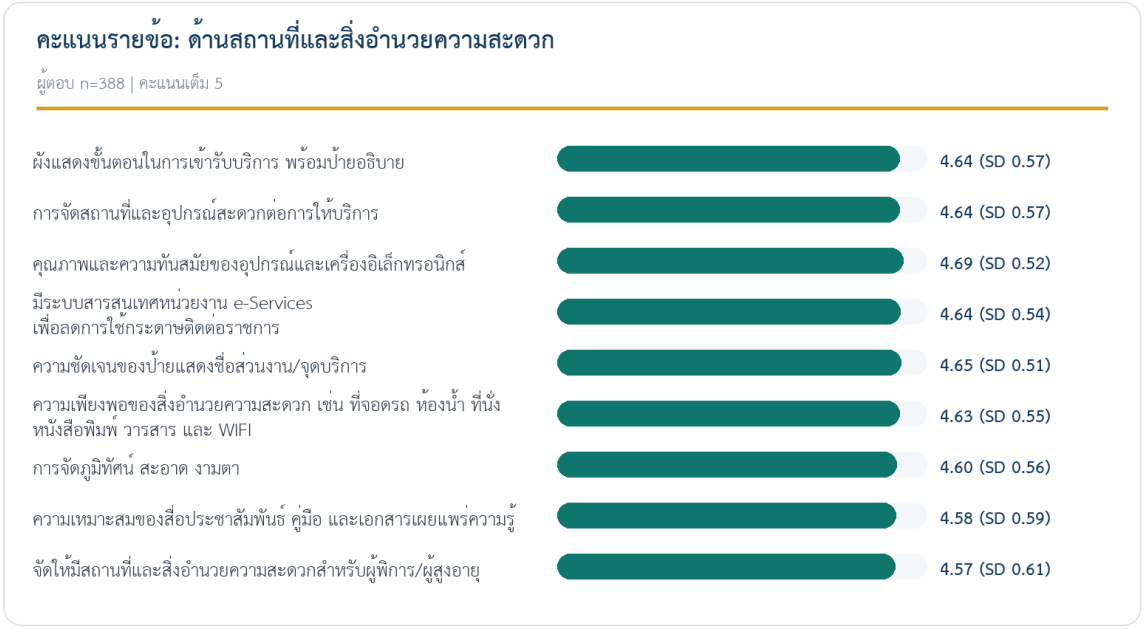
เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.68, SD 0.55), มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook หรือ

Line OA (ค่าเฉลี่ย 4.65, SD 0.56), ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.52, SD 0.62) และช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.44, SD 0.67) ตามลำดับ



ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1	ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.64	0.57	มากที่สุด
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	4.64	0.57	มากที่สุด
3	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์	4.69	0.52	มากที่สุด
4	มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ	4.64	0.54	มากที่สุด
5	ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.65	0.51	มากที่สุด
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง หนังสือพิมพ์ วารสาร และ WIFI	4.63	0.55	มากที่สุด
7	การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.60	0.56	มากที่สุด
8	ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.58	0.59	มากที่สุด
9	จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.57	0.61	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**4.63**	**0.45**	**มากที่สุด**



จากตารางที่ 14 พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.63 จาก 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.54 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 อยู่ในระดับมากที่สุด

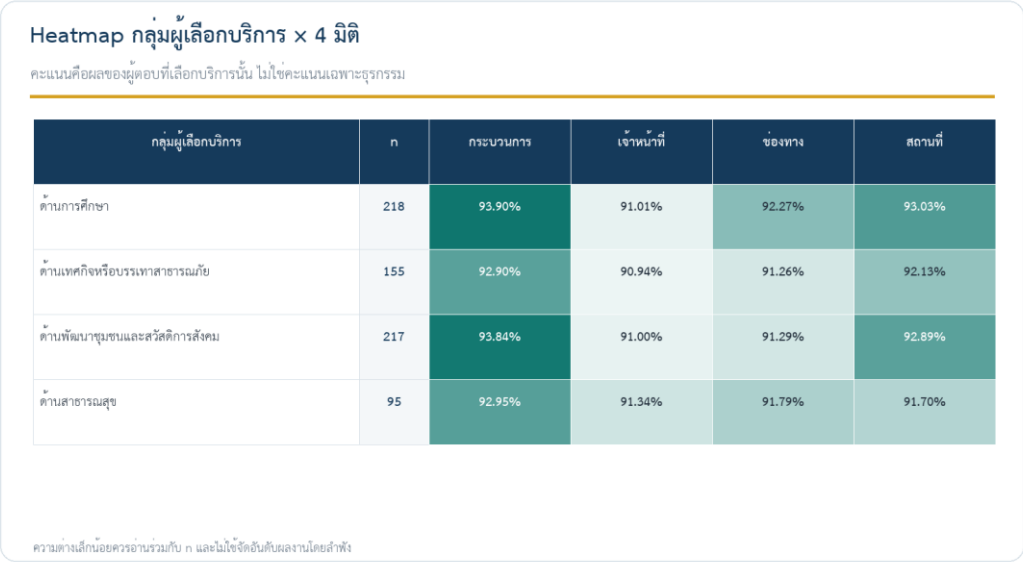
เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 4.69, SD 0.52), ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65, SD 0.51), มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.64, SD 0.54), ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย (ค่าเฉลี่ย 4.64, SD 0.57), การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64, SD 0.57), ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง หนังสือพิมพ์ วารสาร และ WIFI (ค่าเฉลี่ย 4.63, SD 0.55), การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา (ค่าเฉลี่ย 4.60, SD 0.56), ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารเผยแพร่ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.58, SD 0.59) และจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 4.57, SD 0.61) ตามลำดับ

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจตามมิติงานบริการ

ตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

งานบริการ	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (เต็ม = 30)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้านช่องทางการให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 135)
1) ด้านการศึกษา	28.17 (93.90%)	36.40 (91.01%)	18.45 (92.27%)	41.86 (93.03%)	124.89 (92.51%)

งานบริการ	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (เต็ม = 30)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้านช่องทางการให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 135)
2) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	27.87 (92.90%)	36.37 (90.94%)	18.25 (91.26%)	41.46 (92.13%)	123.95 (91.82%)
3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	28.15 (93.84%)	36.40 (91.00%)	18.26 (91.29%)	41.80 (92.89%)	124.61 (92.31%)
4) ด้านสาธารณสุข	27.88 (92.95%)	36.54 (91.34%)	18.36 (91.79%)	41.26 (91.70%)	124.04 (91.88%)
ค่าเฉลี่ย	**28.02 (93.40%)**	**36.43 (91.07%)**	**18.33 (91.65%)**	**41.60 (92.44%)**	**124.37 (92.13%)**



จากตารางที่ 15 พบว่า ค่าคะแนนคุณภาพงานบริการทั้ง 4 ด้านมีคะแนนเฉลี่ยรวม 124.37 จากคะแนนเต็ม 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.13 โดย ผลการประเมินจำแนกตามงานบริการ พบว่า ด้านการศึกษา ร้อยละ 92.51, ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.31, ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 91.88 และด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 91.82 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า ค่าความพึงพอใจของการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (4.67 คะแนน หรือร้อยละ 93.38), ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.63 คะแนน หรือร้อยละ 92.54), ด้านช่องทางการให้บริการ (4.57 คะแนน หรือร้อยละ 91.48) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.55 คะแนน หรือร้อยละ 90.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน

งานบริการ	คะแนน/135	ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1) ด้านการศึกษา	124.89	92.51	9
2) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	123.95	91.82	9
3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	124.61	92.31	9
4) ด้านสาธารณสุข	124.04	91.88	9
ค่าเฉลี่ย	**124.37**	**92.13**	**9**



จากตารางที่ 16 พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยรวม 124.37 จากคะแนนเต็ม 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.13 อยู่ในระดับคุณภาพ 9

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการจำแนกตามงานบริการ พบว่า ด้านการศึกษา ร้อยละ 92.51 ระดับคุณภาพ 9, ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.31 ระดับคุณภาพ 9, ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 91.88 ระดับคุณภาพ 9 และด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 91.82 ระดับคุณภาพ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

มิติ	คะแนนเต็ม	คะแนน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	30	28.02	93.40%	9

มิติ	คะแนนเต็ม	คะแนน	ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	36.43	91.07%	9
3) ด้านช่องทางการให้บริการ	20	18.33	91.65%	9
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	45	41.60	92.44%	9
รวม	**135**	**124.37**	**92.13%**	**9**



จากตารางที่ 17 พบว่า ในภาพรวมมีคะแนน 124.37 จากคะแนนเต็ม 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.13 อยู่ในระดับคุณภาพ 9

เมื่อพิจารณาค่าความพึงพอใจเป็นรายมิติ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจ 4.67 ระดับมากที่สุด, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจ 4.63 ระดับมากที่สุด, ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจ 4.57 ระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจ 4.55 ระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 4
การอภิปรายผล

ผลการประเมินทั้ง 4 มิติใช้ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีผลประเมินสูงที่สุด (ร้อยละ 93.38) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลประเมินต่ำที่สุด (ร้อยละ 90.93) ข้อเสนอแนะต่อไปนี้จึงเลือกจากรายการคะแนนต่ำสุดจริงและแนวทางที่ตรงกับแต่ละมิติ

- **ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพของการให้บริการ**

มิติการประเมิน	ผลการประเมิน	ข้อเสนอแนะ	ตัวชี้วัด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 93.40 คุณภาพการให้บริการระดับ 9	“มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในมิติ (4.48) และมี SD สูงสุด (0.67) จึงเสนอแนวทาง “การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมข้ามหน่วยงาน (Integrated Service Center)”: ประสานความร่วมมือกับโรงเรียน รพ.สต. หรือหน่วยงานรัฐอื่นๆ ในพื้นที่ เพื่อเปิดจุดบริการร่วมที่ประชาชนสามารถทำธุรกรรมได้หลากหลายประเภทในคราวเดียว เช่น การตรวจสุขภาพพร้อมกับการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ	ระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ยและร้อยละของงานที่แล้วเสร็จตามกำหนด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 91.07 คุณภาพการให้บริการระดับ 9	“การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในมิติ (4.40) และมี SD สูงสุด (0.75) จึงเสนอ	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ และคะแนนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่

มิติการประเมิน	ผลการประเมิน	ข้อเสนอแนะ	ตัวชี้วัด
		แนวทาง “การฝึกอบรมทักษะการสื่อสารและการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”: จัดกิจกรรม Role-play จำลองสถานการณ์เพื่อฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการเจรจาระงับข้อขัดแย้งกับประชาชนอย่างสันติวิธี	
ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 91.65 คุณภาพการให้บริการระดับ 9	“ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่นอกเวลาราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในมิติ (4.44) และมี SD สูงสุด (0.67) จึงเสนอแนวทาง “การเปิดจุดบริการประชาชนเคลื่อนที่ตามตลาดนัดและงานประเพณี”: ตั้งบูธประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนในบริเวณที่มีประชาชนมารวมตัวกันจำนวนมาก เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการเชิงรุก	ระยะเวลาตอบกลับ และร้อยละของผู้รับบริการที่เข้าถึงข้อมูลได้ตามกำหนด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.44 คุณภาพการให้บริการระดับ 9	“จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในมิติ (4.57) และมี SD สูงสุด (0.61) จึงเสนอแนวทาง “การออกแบบอาคารตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design)”:	ร้อยละของจุดบริการและอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน และคะแนนความพึงพอใจด้านสถานที่

มิติการประเมิน	ผลการประเมิน	ข้อเสนอแนะ	ตัวชี้วัด
		ติดตั้งทางลาดที่มีความลาดชันมาตรฐาน ทางเดินสำหรับคนตาบอด ประตูทางเข้ากว้างขวาง และห้องน้ำที่เอื้ออำนวยต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์	

4.2 ข้อเสนอแนะในภาพรวม

ผลการประเมินทั้ง 4 มิติใช้ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีผลประเมินสูงที่สุด (ร้อยละ 93.38) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลประเมินต่ำที่สุด (ร้อยละ 90.93) ข้อเสนอแนะต่อไปนี้จึงเลือกจากรายการคะแนนต่ำสุดจริงและแนวทางที่ตรงกับแต่ละมิติ โดยกำหนดแนวทางพัฒนาที่ตรวจสอบย้อนกลับได้ ดังนี้

- **มิติการให้บริการ**
  1) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ : การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมข้ามหน่วยงาน (Integrated Service Center)**
     ประสานความร่วมมือกับโรงเรียน รพ.สต. หรือหน่วยงานรัฐอื่นๆ ในพื้นที่ เพื่อเปิดจุดบริการร่วมที่ประชาชนสามารถทำธุรกรรมได้หลากหลายประเภทในคราวเดียว เช่น การตรวจสุขภาพพร้อมกับการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ
  2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : การฝึกอบรมทักษะการสื่อสารและการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**
     จัดกิจกรรม Role-play จำลองสถานการณ์เพื่อฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการเจรจาระงับข้อขัดแย้งกับประชาชนอย่างสันติวิธี
  3) **ด้านช่องทางการให้บริการ : การเปิดจุดบริการประชาชนเคลื่อนที่ตามตลาดนัดและงานประเพณี**
     ตั้งบูธประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนในบริเวณที่มีประชาชนมารวมตัวกันจำนวนมาก เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการเชิงรุก
  4) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก : การออกแบบอาคารตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design)**
     ติดตั้งทางลาดที่มีความลาดชันมาตรฐาน ทางเดินสำหรับคนตาบอด ประตูทางเข้ากว้างขวาง และห้องน้ำที่เอื้ออำนวยต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์

- **มิติตามภารกิจ**

1) ด้านการศึกษา : การพัฒนาทักษะและมาตรฐานวิชาชีพครู

จัดอบรมครูผู้ดูแลเด็กและบุคลากรทางการศึกษาด้านจิตวิทยาเด็กปฐมวัย นวัตกรรมการสอน และการใช้สื่อดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ

2) ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย : การฝึกอบรมยุทธวิธีและทักษะเฉพาะด้านแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ

อบรมทักษะการเจรจาต่อรอง การใช้ไมตรีจิตในการจัดระเบียบ และการระงับเหตุความไม่สงบเบื้องต้น

3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มชุมชน

จัดกิจกรรมนำผู้นำชุมชน กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน ไปศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนความรู้กับชุมชนต้นแบบอื่นๆ

4) ด้านสาธารณสุข : การฝึกอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรสาธารณสุข

จัดอบรมการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) การดูแลผู้ป่วยประคับประคอง และการจัดการภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์

เทศบาลตำบลหนองควาย ควรให้ความสำคัญกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีผลประเมินต่ำที่สุดในภาพรวม (ร้อยละ 90.93) โดยเริ่มติดตาม “การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ” ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.40 พร้อมดำเนินแนวทางเฉพาะภารกิจสำหรับด้านการศึกษา, ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย, ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข และติดตามผลด้วยตัวชี้วัดที่กำหนดในตาราง ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้แสดงแยกตามข้อความที่ผู้ตอบระบุในแบบประเมินโดยไม่ดัดแปลง

4.3 ข้อเสนอแนะจำแนกตามภารกิจแต่ละด้านของการให้บริการ

มิติที่มีผลประเมินต่ำสุดของกลุ่มผู้ตอบแต่ละงานบริการ ได้แก่ ด้านการศึกษา : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.01), ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.94), ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.00) และด้านสาธารณสุข : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.34) ตามลำดับ จึงกำหนดแนวทางเฉพาะ 4 ภารกิจที่หน่วยงานประเมิน ดังนี้

งานบริการ	ผลการประเมิน	ข้อเสนอแนะ
ด้านการศึกษา	คะแนน 124.89 จาก 135 คิดเป็นร้อยละ 92.51 คุณภาพการให้บริการระดับ 9	ในกลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านการศึกษา มิติที่มีผลประเมินต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.01) จึงเสนอแนวทางเฉพาะภารกิจ “การพัฒนาทักษะและมาตรฐานวิชาชีพครู”: จัดอบรมครูผู้ดูแลเด็กและบุคลากรทางการศึกษาด้านจิตวิทยา

งานบริการ	ผลการประเมิน	ข้อเสนอแนะ
		เด็กปฐมวัย นวัตกรรมการสอน และการใช้สื่อดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ
ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	คะแนน 123.95 จาก 135 คิดเป็นร้อยละ 91.82 คุณภาพการให้บริการระดับ 9	ในกลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย มิติที่มีผลประเมินต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.94) จึงเสนอแนวทางเฉพาะภารกิจ “การฝึกอบรมยุทธวิธีและทักษะเฉพาะด้านแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ”: อบรมทักษะการเจรจาต่อรอง การใช้ไมตรีจิตในการจัดระเบียบ และการระงับเหตุความไม่สงบเบื้องต้น
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	คะแนน 124.61 จาก 135 คิดเป็นร้อยละ 92.31 คุณภาพการให้บริการระดับ 9	ในกลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มิติที่มีผลประเมินต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.00) จึงเสนอแนวทางเฉพาะภารกิจ “การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มชุมชน”: จัดกิจกรรมนำผู้นำชุมชน กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน ไปศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนความรู้กับชุมชนต้นแบบอื่นๆ
ด้านสาธารณสุข	คะแนน 124.04 จาก 135 คิดเป็นร้อยละ 91.88 คุณภาพการให้บริการระดับ 9	ในกลุ่มผู้ตอบที่เลือกด้านสาธารณสุข มิติที่มีผลประเมินต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.34) จึงเสนอแนวทางเฉพาะภารกิจ “การฝึกอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรสาธารณสุข”: จัดอบรมการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) การดูแลผู้ป่วยประคับประคอง และการจัดการภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์

4.4 สรุปข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลหนองควาย ควรให้ความสำคัญกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีผลประเมินต่ำที่สุดในภาพรวม (ร้อยละ 90.93) โดยเริ่มติดตาม “การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ” ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.40 พร้อมดำเนินแนวทางเฉพาะภารกิจสำหรับด้านการศึกษา, ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย, ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข และติดตามผลด้วยตัวชี้วัดที่กำหนดในตาราง ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้แสดงแยกตามข้อความที่ผู้ตอบระบุในแบบประเมินโดยไม่ดัดแปลง

ภาคผนวก



ที่ อว ๖๙.๓/๑๑๕๐

มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๒๙๐

๗๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอยื่นเสนอโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เรียน นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่/นายกเทศมนตรีเมือง/นายกเทศมนตรีตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑. แบบเสนอโครงการและงบประมาณ	จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบตอบรับเข้าร่วมโครงการฯ	จำนวน ๑ ฉบับ
๓. ขั้นตอนการดำเนินการโครงการฯ	จำนวน ๑ ชุด
๔. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน	จำนวน ๑ ชุด
๕. บันทึกข้อตกลงการจ้าง (ตัวอย่าง)	จำนวน ๑ ชุด

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงขอยื่นเสนอโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนด เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน ด้วยระบบโปรแกรมประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะในการให้บริการเป็นข้อมูลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปเป็นตัวชี้วัดในการให้ประโยชน์ตอบแทนอื่นใดเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส)

โดยให้...

โดยให้ รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ สังกัด คณะผลิตกรรมการเกษตร เป็นหัวหน้าโครงการฯ และนางสาวนิวัติ ช่างซอ พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ สังกัด สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เป็นผู้ประสานงานโครงการฯ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๑๕๙๕ ๘๗๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยจรัส เตชะตันมีนสกุล)
รองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

คณะผลิตกรรมการเกษตร
หลักสูตรสาขาวิชาการส่งเสริมและสื่อสารเกษตร
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๗๖
โทรสาร ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๕๒

ดาวน์โหลดเอกสารแนบ

แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

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 นายณัฒพล ศรีบุญเที่ยง	นักวิจัยและประเมินผล
3.4 นายภูมิทัศน์ หงษ์วิทยากร	นักระบบสารสนเทศและวิทยาการข้อมูล
3.5 นางสาวนิวัติ ช่างซอ	เจ้าหน้าที่ธุรการโครงการ

4. หลักการและเหตุผล

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

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

การสำรวจความพึงพอใจ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากประเด็นดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นกลไกสำคัญในการวัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีได้ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ในการสอบถามความคิดเห็นและเป็นประเด็นสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสภาพความเป็นจริงของการให้บริการ

มากที่สุด แล้วนำมาประมวลผล วิเคราะห์ผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ร่วมกับหลักการทางวิชาการด้านการวิจัย สรุปเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ หรือจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตอบรับความต้องการของผู้มารับบริการที่เป็นประชาชนได้เร็วขึ้น อีกทั้งสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ ภายใต้หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

5.2 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

6.2 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

7. วิธีการดำเนินการวิจัยและประเมินผล

7.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ

7.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร

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

7.4 การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการนำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมประเมินความพึงพอใจประชาชน ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

7.5 รายงานผลการวิจัยและประเมินผล ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2568 – กันยายน 2569

9. พื้นที่ดำเนินงานโครงการ

9.1 เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

9.2 เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดลำพูน

9.3 เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแบ่งเป็นเขตพื้นที่จังหวัด ดังนี้

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

11. รายงานสรุปผลโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 3 เล่ม

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)

หัวหน้าโครงการ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงาน

อบต./เทศบาล .....อำเภอ.....

จังหวัด..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

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 ☐

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 หรือช่วงเวลาที่หน่วยงานให้บริการในพื้นที่
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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 โปรดระบุลักษณะส่วนงานที่ท่านรับบริการ ให้เลือกเพียง 4 งานเท่านั้น

☐ 1) งานด้านบริการกฎหมาย ☐ 2) งานด้านทะเบียน ☐ 3) งานด้านการศึกษา

☐ 4) งานด้านสาธารณสุข ☐ 5) งานด้านรายได้หรือภาษี ☐ 6) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

☐ 7) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ 8) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

☐ 9) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ☐ 10) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.2 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการให้เป็นค่าคะแนนตามเกณฑ์ต่อไปนี้

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

-2-

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

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์