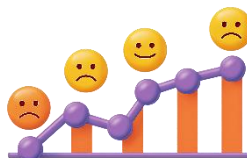




รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน
อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

โดย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการฉบับนี้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีเป้าหมายหลักในการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อบริการสาธารณะต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ รายงานยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะโดยตรงจากผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปฏิรูประบบราชการและส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารท้องถิ่น การประเมินนี้เน้นที่ผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อประชาชน ทั้งในด้านคุณภาพบริการ ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่าของงบประมาณ วิธีการประเมินได้แก่การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด ครอบคลุมมิติการให้บริการที่สำคัญ เช่น กระบวนการทำงาน บุคลากร ช่องทางการติดต่อ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

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

ความสำเร็จของการประเมินในครั้งนี้ เกิดจากความร่วมมืออันดีของทุกภาคส่วน ทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ในปีต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กันยายน 2568

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	14
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจ	34
ภาคผนวก	52

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มุ่งเน้นการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อบริการต่างๆ และวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงาน รายงานฉบับนี้ยังเปิดโอกาสให้รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการและส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารท้องถิ่น การประเมินให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับประชาชน ทั้งในด้านคุณภาพบริการ ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่าของงบประมาณ

ระเบียบวิธีวิจัยและการเก็บข้อมูล

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

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

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการ
- 2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

รูปแบบงานวิจัยครอบคลุม

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

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 389 คน แยกเป็นชาย 149 คน หญิง 240 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 389 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.05$

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดขอบเขตในการศึกษา ในงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการศึกษา
- 2) ด้านรายได้หรือภาษี
- 3) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กระบวนการการสำรวจความพึงพอใจ

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

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะนำคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านของการบริการมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และแปลงค่าเฉลี่ยนั้นให้เป็นร้อยละ เพื่อให้เห็นภาพรวมของความพึงพอใจเมื่อเทียบกับคะแนนเต็ม 100%

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

บริการจะถูกจัดอยู่ในระดับ 0 ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการบริการ เกณฑ์การแบ่งระดับคุณภาพนี้จะครอบคลุมตั้งแต่ระดับ 0 ถึง 10 เพื่อให้เห็นภาพของประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจน

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2568 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 130.74 คิดเป็นร้อยละ 96.84 คุณภาพการให้บริการระดับ 10

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 130.74 คิดเป็นร้อยละ 96.84 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ย 28.91 คิดเป็นร้อยละ 96.36 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.87)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ย 39.11 คิดเป็นร้อยละ 97.78 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.89)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 19.13 ร้อยละ 95.66 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.82)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 43.59 ร้อยละ 96.86 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 132.30 คิดเป็นร้อยละ 98.00 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.45
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.50 คิดเป็นร้อยละ 96.67 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00

- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.07 คิดเป็นร้อยละ 96.35 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.29
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.08 คิดเป็นร้อยละ 96.36 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40

3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีคะแนนรวมเฉลี่ย 130.74 คิดเป็นร้อยละ 96.84 คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมากที่สุด โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) งานด้านการศึกษา

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.24 คิดเป็นร้อยละ 97.47
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.38 คิดเป็นร้อยละ 98.45
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.38 คิดเป็นร้อยละ 96.90
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 44.30 คิดเป็นร้อยละ 98.44

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 132.30 คิดเป็นร้อยละ 98.00 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

(2) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 28.85 คิดเป็นร้อยละ 96.17
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.20 คิดเป็นร้อยละ 98.00
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.07 คิดเป็นร้อยละ 95.35
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 43.38 คิดเป็นร้อยละ 96.40

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.50 คิดเป็นร้อยละ 96.67 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 28.83 คิดเป็นร้อยละ 96.11
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 38.92 คิดเป็นร้อยละ 97.29
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.02 คิดเป็นร้อยละ 95.10
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 43.30 คิดเป็นร้อยละ 96.23

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.07 คิดเป็นร้อยละ 96.35 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 28.71 คิดเป็นร้อยละ 95.70
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 38.96 คิดเป็นร้อยละ 97.40
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.06 คิดเป็นร้อยละ 95.28
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 43.36 คิดเป็นร้อยละ 96.35

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.08 คิดเป็นร้อยละ 96.36 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จะอยู่ในระดับคุณภาพ 10 ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 มิติของการให้บริการนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ในส่วนของการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจใช้การประเมินผลแผนเพื่อการพัฒนาเป็นองค์ประกอบเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพของการนำผลการประเมินทั้งสองส่วนรวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในปีต่อไป เพื่อให้

เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชน ในท้องถิ่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองด้วย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) การส่งเสริมบทบาทผู้นำท้องถิ่นและเยาวชน สนับสนุนให้ผู้นำชุมชนและเยาวชนริเริ่มกิจกรรม เช่น โครงการด้านสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม การท่องเที่ยวชุมชน หรือกิจกรรมจิตอาสา เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ ลดภาระการขับเคลื่อนจากองค์กรฝ่ายเดียว

2) การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม นอกจากการประเมินความพึงพอใจที่องค์กรจัดทำแล้ว ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมออกแบบหัวข้อหรือเกณฑ์การประเมินด้วย เช่น ผ่านเวทีประชาพิจารณ์ หรือแบบสอบถามออนไลน์/ออฟไลน์ วิธีนี้ทำให้ผลการประเมินสะท้อนความต้องการจริงและสร้างการมีส่วนร่วมที่มากขึ้น

3) การสร้างพื้นที่สาธารณะเพื่อการแลกเปลี่ยน ควรจัดกิจกรรมเป็นประจำ เช่น “เวทีพบประชาชน” หรือ “ตลาดนัดชุมชนความรู้” เพื่อให้ชาวบ้านมีพื้นที่นำเสนอปัญหา ความต้องการ หรือแนวคิดใหม่ ๆ โดยตรง การพูดคุยแบบเปิดเผยจะช่วยให้องค์กรเข้าใจประชาชนและแก้ปัญหาได้ตรงจุดมากขึ้น

4) การใช้แรงจูงใจเชิงสังคม การสร้างแรงจูงใจผ่านรูปแบบการแข่งขันหรือการยกย่อง เช่น “หมู่บ้านต้นแบบบริการสาธารณะ” หรือ “เยาวชนจิตอาสาดีเด่น” เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ประชาชนเกิดแรงบันดาลใจ มีความภูมิใจ และอยากเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร

ในส่วนของการข้อเสนอแนะตามมติการประเมิน มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. งานด้านการศึกษา จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด

การยกระดับคุณภาพการศึกษาในระดับท้องถิ่น ควรเริ่มต้นจากแนวทางที่ลงมือทำได้จริง ไม่พึ่งพิงเทคโนโลยีระดับสูงหรือการลงทุนก่อสร้างขนาดใหญ่ แต่ใช้ “ทุนทางสังคม” ที่มีอยู่ในชุมชนเป็นพื้นฐาน โดยเฉพาะครู ผู้นำท้องถิ่น ราษฎรชาวบ้าน องค์กรศาสนา และผู้ประกอบการในพื้นที่ ซึ่งสามารถร่วมกันสร้างกิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ โดยไม่ต้องพึ่งพาโครงสร้างจากส่วนกลางเพียงอย่างเดียว

1) ด้านเนื้อหาและกระบวนการเรียนรู้ ควรส่งเสริมการพัฒนา “หลักสูตรท้องถิ่นฉบับชุมชนร่วมสร้าง” ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบกิจกรรมหรือเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ นำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์กับทักษะชีวิตพื้นฐาน รวมถึงกิจกรรมเรียนรู้ข้ามวัยที่เปิดโอกาสให้เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนและการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

2) ด้านการพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากร แม้งบประมาณจะจำกัด แต่สามารถใช้กลไก “กลุ่มครูอาสา” หรือ “ครูพี่เลี้ยงจากโรงเรียนหลัก” เพื่อให้คำปรึกษาและแลกเปลี่ยนวิธีการสอน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจสนับสนุนการจัด “เวทีเล่าเรื่องการสอน” รายเดือน เพื่อเป็นพื้นที่เรียนรู้แบบไม่เป็นทางการระหว่างครู และช่วยลดความเหลื่อมล้ำระหว่างโรงเรียนขนาดเล็กกับโรงเรียนขนาดใหญ่

3) ด้านการสนับสนุนโอกาสทางการศึกษา ควรจัดตั้ง “กองทุนการศึกษาท้องถิ่น” โดยใช้งบประมาณร่วมกับการระดมทุนจากภาคเอกชน ร้านค้า หรือบุคคลในชุมชน เพื่อช่วยเหลือนักเรียนยากจน

หรือผู้ขาดโอกาส นอกจากนี้ ควรสร้างระบบตอบแทนสังคมสำหรับผู้ได้รับทุน เช่น การทำกิจกรรมจิตอาสาในโรงเรียนหรือช่วยเหลือผู้สูงอายุในชุมชน

4) **ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก** แม้จะไม่มียงบประมาณสร้างอาคารใหม่ แต่สามารถปรับปรุงพื้นที่ที่มีอยู่ให้เหมาะสม เช่น การใช้ใต้ถุนศาลาชุมชนเป็นห้องเรียนกิจกรรม หรือการพัฒนาโรงเรียนให้เป็น “ศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน” เปิดให้ประชาชนเข้าใช้ห้องสมุด วัสดุอุปกรณ์ หรือพื้นที่ประชุมในช่วงนอกเวลาเรียน เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

5) **ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน** ควรจัดเวทีปฐมนิเทศผู้ปกครองหรือประชาคมด้านการศึกษา ปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางพัฒนาโรงเรียน และสร้างความเข้าใจถึงบทบาทของครอบครัวในการสนับสนุนการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้ศักยภาพของวัด อสม. หรือกลุ่มสตรีท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบแก่เด็กและเยาวชน

2. **งานด้านรายได้หรือภาษี** จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีมียุทธศาสตร์ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด

แนวทางพัฒนางานด้านรายได้หรือภาษี ควรมุ่งเน้นความเข้าใจที่ตรงกับประชาชน การสื่อสารที่เป็นมิตร การจัดระบบภายในที่เรียบง่าย และการบริหารที่โปร่งใส ซึ่งสามารถทำได้โดยไม่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง แต่ใช้การประสานงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการมีส่วนร่วมจากชุมชนเป็นเครื่องมือหลักในการยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น ดังนี้

1) **การให้บริการที่เรียบง่ายและเป็นมิตร** ควรมีการจัดทำคู่มือและตัวอย่างใบภาษีด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถอ้างอิงได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ควรจัดโต๊ะบริการตนเองพร้อมตัวอย่างการกรอกเอกสาร และมีเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครคอยช่วยเหลือในช่วงฤดูจัดเก็บภาษี เพื่อลดความสับสนและเพิ่มความสะดวก

2) **การประชาสัมพันธ์และสร้างการมีส่วนร่วม** ควรจัดกิจกรรม “ชุมชนรู้ภาษี” ในแต่ละหมู่บ้าน ก่อนฤดูจัดเก็บ โดยให้ความรู้เรื่องสิทธิ หน้าที่ และประโยชน์ของการเสียภาษี พร้อมนำเสนอผลงานที่เป็นรูปธรรม เช่น ถนน โรงเรียน หรือโครงการชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจว่าเงินภาษีถูกนำกลับมาใช้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

3) **การสร้างแรงจูงใจและความโปร่งใส** ประชาชนควรได้รับแรงจูงใจในการชำระภาษีตรงเวลา เช่น การจับฉลากของรางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือมอบเกียรติบัตรแก่ครัวเรือนที่ให้ความร่วมมือดี นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเปิดเผยข้อมูลรายได้และการใช้จ่ายอย่างโปร่งใสผ่านบอร์ดหน้าสำนักงานหรือเสียงตามสาย เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน

4) **การพัฒนาศักยภาพบุคลากร** เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านภาษีควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดประชุมทุกไตรมาสเพื่อสรุปปัญหาและแลกเปลี่ยนแนวทางแก้ไข รวมถึงการเชิญบุคลากรที่มีประสบการณ์เป็นพี่เลี้ยง ถ่ายทอดเทคนิคการสื่อสารและการให้บริการที่เหมาะสมแก่ประชาชน

3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด

บทบาทของชุมชนในกระบวนการควบคุมงานก่อสร้าง และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ภายใต้ข้อจำกัดที่เป็นจริง ซึ่งทั้งหมดสามารถดำเนินการได้ทันทีด้วยงบประมาณจำกัด แต่ให้ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน และเป็นมิตรต่อชุมชนในระยะยาว ข้อเสนอแนะด้านโยธานี้เน้นการลดความซับซ้อน สร้างความเข้าใจระหว่าง ประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1) ลดความซับซ้อนของขั้นตอน ปรับปรุงแบบฟอร์มคำขออนุญาตให้สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย รวมเอกสารที่จำเป็นเป็นชุดเดียว เพื่อลดความซ้ำซ้อน พร้อมจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับอธิบายขั้นตอนอย่างเป็น ลำดับ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองและลดภาระงานของเจ้าหน้าที่

2) จัดบริการให้คำปรึกษาเชิงรุก กำหนดวัน “คลินิกให้คำปรึกษาด้านการก่อสร้าง” เดือนละ 1-2 ครั้ง โดยเชิญเจ้าหน้าที่โยธาหรือวิศวกรจากอำเภอ/จังหวัดมาช่วยตรวจสอบแบบและให้คำแนะนำก่อนการยื่น จริง วิธีนี้จะช่วยลดความผิดพลาดและลดระยะเวลาอนุมัติ พร้อมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย เช่น แผ่นภาพขั้นตอน หรือคำถาม-คำตอบติดไว้ในศูนย์บริการ

3) การตรวจสอบร่วมกับชุมชน ใช้ระบบ “สมุดรายงานชุมชน” ให้ผู้ใหญ่บ้าน อสม.หรือ คณะกรรมการหมู่บ้านช่วยสังเกตและรายงานการก่อสร้างที่อาจผิดกฎหมายหรือสร้างผลกระทบ เช่น เสียง ฝุ่น หรือรुकล้ำพื้นที่สาธารณะ โดยควรมีเจ้าหน้าที่โยธาลงพื้นที่ร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ไม่รอเฉพาะกรณี ร้องเรียน

4) เสริมมาตรการด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม จัดอบรมสั้น ๆ สำหรับผู้รับเหมาและ ช่างก่อสร้างในพื้นที่ เพื่อสร้างความรู้ด้านความปลอดภัย เช่น การกำหนดเขตก่อสร้าง การจัดเก็บวัสดุ หรือ การป้องกันอันตราย พร้อมมอบบัตรหรือป้าย “ช่างรับผิดชอบต่อชุมชน” เพื่อสร้างแรงจูงใจและความไว้วางใจ จากประชาชน โดยไม่ต้องใช้งบประมาณสูง

5) เปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วม บูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนตั้งแต่ขั้นวางแผน โดยให้ ข้อมูลที่โปร่งใสเกี่ยวกับผลกระทบและมาตรการป้องกัน เพื่อสร้างความเข้าใจ ลดข้อขัดแย้ง และทำให้ ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ร่วมกัน

6) ยกระดับศักยภาพบุคลากร จัดให้มีเวที “แลกเปลี่ยนประสบการณ์การบริการ” ทุกไตรมาส เพื่อ ถอดบทเรียนจากปัญหาที่พบ เช่น ความล่าช้าในการอนุญาตหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น พร้อมใช้เป็นเวทีเรียนรู้ ร่วมกันของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาทักษะและยกระดับคุณภาพการทำงาน

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด

การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในยุคปัจจุบันควรปรับแนวทางให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เน้นการพัฒนาแบบกึ่งทางเลือก ที่สามารถทำได้จริงในทุกพื้นที่ ใช้งบประมาณต่ำแต่เกิดผลสูง หากขับเคลื่อน

ด้วยพลังชุมชน การมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง และการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์ ก็สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน แม้ภายใต้ข้อจำกัด ดังนี้

1) **การส่งเสริมอาชีพครัวเรือน** ควรเน้นกลุ่มเล็กในระดับครัวเรือน โดยใช้วัตถุดิบและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การแปรรูปผลผลิตเกษตร การทำสบู่สมุนไพร หรือการจักสาน พร้อมจัดตั้ง “กลุ่มเรียนรู้ชุมชน” ในศาลา วัด หรือโรงเรียน เชิญปราชญ์ชาวบ้านหรือผู้เชี่ยวชาญในพื้นที่มาถ่ายทอดความรู้ต่อเนื่อง แทนการจัดอบรมขนาดใหญ่ที่ใช้งบประมาณสูง

2) **การดูแลกลุ่มเปราะบางโดยชุมชน** ใช้แนวทาง “อุปการะโดยชุมชน” โดยให้ อสม. กลุ่มแม่บ้าน หรือเยาวชนช่วยกันดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการในหมู่บ้าน ผ่านการหมุนเวียนเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น ซื้อของ พาไปพบแพทย์ หรือจัดกิจกรรมเล็ก ๆ เพื่อสร้างความสุขและความสัมพันธ์ระหว่างรุ่น

3) **การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน** จัดกิจกรรม “เวทีเล่าเรื่องชุมชน” เปิดโอกาสให้คนในพื้นที่เล่าประสบการณ์ ปัญหา หรือความสำเร็จที่ผ่านมา แล้วนำข้อมูลไปสรุปเป็นแผนพัฒนาชุมชนอย่างเรียบง่าย ใช้เพียงกระดาษแผ่นใหญ่และโพสต์อิท ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาระบบดิจิทัลที่ซับซ้อน

4) **การพัฒนาเยาวชนและการศึกษา** ส่งเสริมกิจกรรมจิตอาสาเล็ก ๆ ในชุมชน เช่น เก็บขยะ ช่อมของใช้ให้ผู้สูงอายุ หรือสอนหนังสือเด็กเล็ก เพื่อปลูกฝังความรับผิดชอบ ความมีน้ำใจ และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างวัย โดยไม่ต้องจัดค่ายขนาดใหญ่ที่ใช้งบประมาณสูงและไม่ต่อเนื่อง

5) **การพัฒนาสาธารณูปโภคด้วยความร่วมมือ** ใช้แนวทาง “ร่วมแรงร่วมใจ” โดยการระดมทุนและแรงงานจากชุมชน เพื่อซ่อมแซมถนน ศาลาประชาคม หรือซ่อมประตูหมู่บ้าน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสนับสนุนเฉพาะวัสดุที่จำเป็น ส่วนแรงงานมาจากชาวบ้านหรือช่างท้องถิ่น วิธีนี้ช่วยลดค่าใช้จ่ายและสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วม

6) **การบูรณาการกับหน่วยงานภายนอก** สร้างความร่วมมือในลักษณะ “ร่วมคิด ร่วมใช้ทรัพยากร” โดยประสานโรงเรียน วัด รพ.สต. และ อสม. เพื่อบูรณาการโครงการต่าง ๆ ลดความซ้ำซ้อน และใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเน้นการใช้วิธีที่สามารถดำเนินการได้จริง ไม่เน้นเทคโนโลยีขั้นสูง แต่ใช้ทรัพยากรในชุมชน เครื่องมือพื้นฐาน และความสัมพันธ์ระหว่างคนในพื้นที่เป็นฐานสำคัญในการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

1) การเพิ่มช่องทางการให้บริการควรเริ่มต้นจากหลักคิด “ไปหาประชาชน” มากกว่า “รอประชาชนมาหา” โดยการจัดตั้ง “จุดบริการร่วมชุมชน” ในสถานที่ที่ประชาชนคุ้นเคยและเดินทางได้สะดวก เช่น ศาลา วัด โรงเรียน หรือร้านค้าชุมชน จุดบริการเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องติดตั้งอุปกรณ์ไอทีครบครัน แต่ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการ แบบฟอร์มคำขอยอดินิยม และกล่องรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งสามารถหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ไปดูแลตามวันเวลาที่ชัดเจน เช่น ทุกวันศุกร์แรกของเดือน

2) การใช้หน่วยบริการเคลื่อนที่ควรปรับรูปแบบให้คุ้มค่า โดยใช้ยานพาหนะที่มีอยู่แล้ว เช่น รถของ อบต. รถ อสม. หรือประสานกับรถของหน่วยงานพันธมิตร เช่น รพ.สต. หรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อออกให้บริการตามหมู่บ้าน โดยไม่ต้องติดตั้งอุปกรณ์เฉพาะทาง เพียงใช้เอกสารแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ล่วงหน้า และ กล่องเอกสารเคลื่อนที่ที่เพียงพอสำหรับให้บริการขั้นพื้นฐาน เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งย้ายที่อยู่ หรือ การชำระภาษีเบื้องต้น

3) ด้านเทคโนโลยี ควรใช้เครื่องมือพื้นฐานที่ประชาชนเข้าถึงได้ เช่น กลุ่มไลน์หมู่บ้าน ซึ่งเป็นช่องทางที่ชาวบ้านส่วนใหญ่ใช้งานอยู่แล้ว โดยสามารถใช้เพื่อประชาสัมพันธ์วันให้บริการ แจ้งเตือนเอกสารที่ครบหรือไม่ครบ หรือแม้แต่ส่งภาพถ่ายเอกสารเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเบื้องต้นได้ ไม่จำเป็นต้องพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่หรือเว็บไซต์เฉพาะกิจที่ใช้งานยากและต้องการการดูแลรักษา

4) ด้านเอกสารประกอบ ควรจัดทำ “คู่มือประชาชนแบบกระชับ” ซึ่งรวบรวมบริการสำคัญ เช่น การชำระภาษี การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ หรือการขอหนังสือรับรองต่าง ๆ ไว้ในรูปแบบแผ่นพับ เข้าใจง่าย ใช้ภาษาพูด และมีภาพประกอบ พร้อมแจกให้ทุกครัวเรือน และควรอัปเดตปีละครั้งโดยพิมพ์ซ้ำในจำนวนจำกัดเพื่อประหยัดงบประมาณ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1

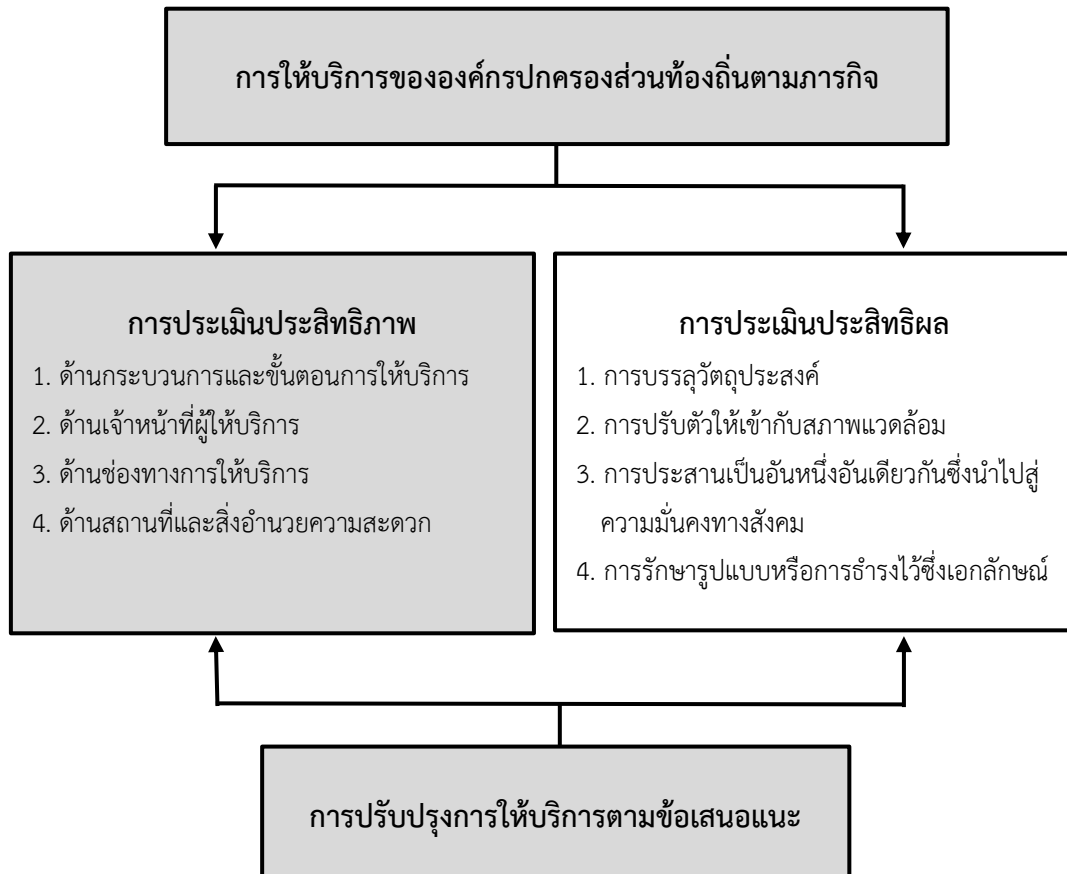
ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

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 เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชน และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2561 รวมทั้งเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ขึ้น

การดำเนินงานเพื่อศึกษาวิจัยเพื่อการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรคเพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

โดยมีกรอบแนวคิดการประเมิน ดังนี้



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ตามมิติด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ นำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. เพื่อใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลเชิงปริมาณและระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วินในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการ

ต่าง ๆ ประกอบด้วย

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

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของ

เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- 2) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
- 3) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 5) ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม
- 6) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

- 8) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

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

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

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

ทั้งนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถเลือกส่วนงานประเมินความพึงพอใจในการให้บริการอย่างน้อย 4 ด้าน ดังนี้

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

- 8) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 9) ด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย
- 10) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 11) ด้านอื่น ๆ ตามที่กำหนด

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

■ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน และใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ คือ

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

เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้
	n	=	$13,081 / \{ 1 + 13,081 (0.05)^2 \}$
		=	388.13 หรือประมาณ 389 คน

จากสูตรการคำนวณข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 13,081 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 ตัวอย่าง

■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

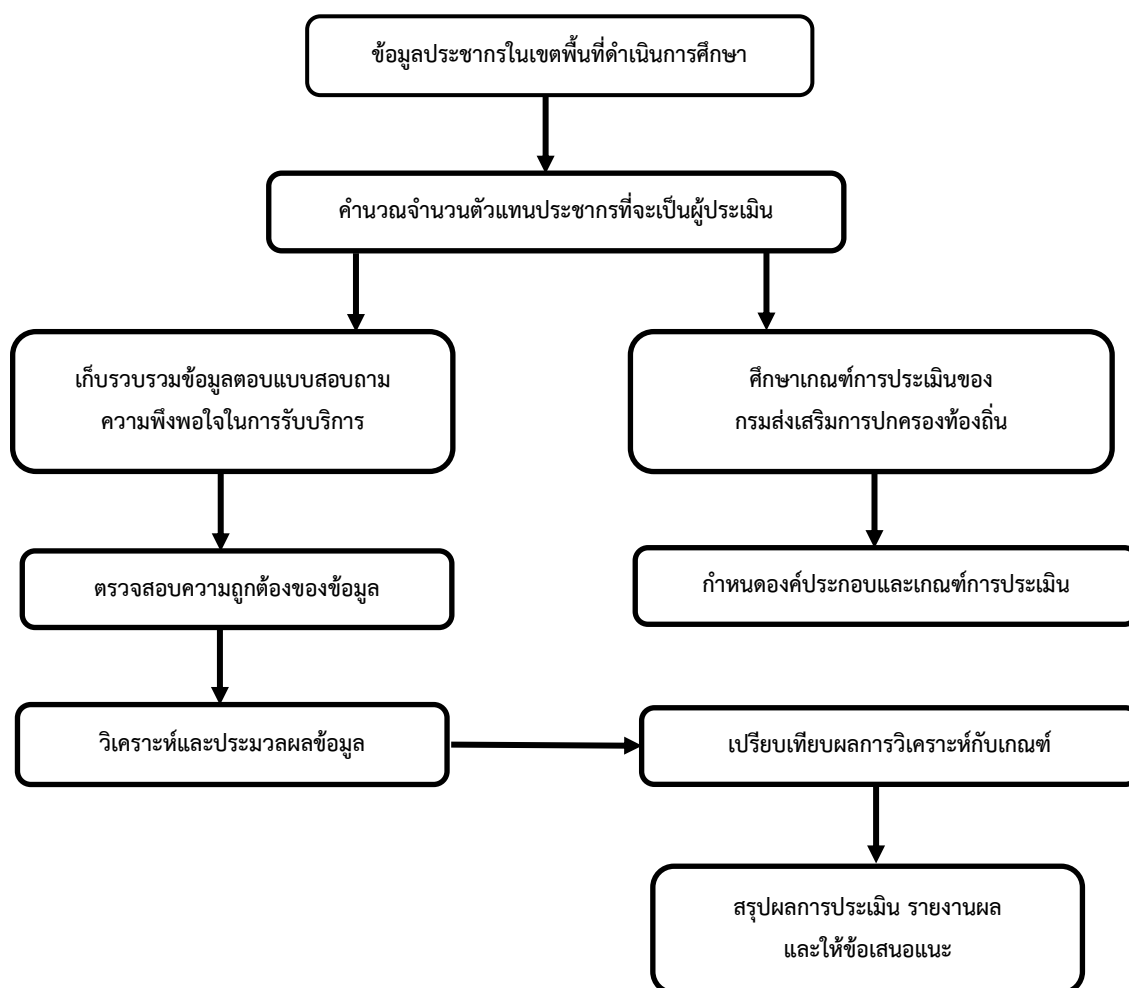
คณะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย

บุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

■ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2567 จนถึงเดือนกันยายน 2568 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

■ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

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

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

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

ส่วนที่ 2

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

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

1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความเป็นเอกภาพของประเทศ

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

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

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 โดยยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงนส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ :
 - ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านช่องทางการให้บริการ
 - ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ผลการประเมินนี้เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในระยะยาว ข้อมูลที่ได้จากการประเมินยังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยช่วยชี้ให้เห็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้และจุดอ่อนที่ต้องเร่ง

พัฒนา รวมทั้งการเผยแพร่ผลการประเมินสู่สาธารณะยังเป็นการแสดงความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของชุมชน

2.3 การกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลง

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย 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) :** นอกจากการดูแลสุขภาพพื้นฐานและการส่งเสริมกลุ่มเปราะบางแล้ว ควรมีบทบาทเชิงรุกในการสร้าง "สังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ" เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนาศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

แบบครบวงจร การส่งเสริมเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ และการสร้างชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

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

2.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคใหม่

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

ทักษะดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล และทักษะทางสังคมและอารมณ์ (Soft Skills) ที่จำเป็นต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยม รวมถึงการปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการที่เป็นเลิศ

- 6) **การบริหารงานที่คล่องตัวและขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี (Agile & Tech-Driven Operations)** : การลดขั้นตอนและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ครอบคลุมไปกับการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้ามาช่วยบริหารจัดการกระบวนการทำงานต่างๆ 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)** : การประเมินควรวัดไม่เพียงแต่ความพึงพอใจในแต่ละครั้งที่ได้รับบริการ แต่ควรประเมิน "ความผูกพัน" (Loyalty) หรือ "การมีส่วนร่วม" (Engagement) ของประชาชนต่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในระยะยาวและความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2) **ประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience - UX) และการออกแบบบริการ (Service Design)** : การประเมินคุณภาพบริการควรพิจารณาจากประสบการณ์ของผู้ใช้ตลอดทั้งวงจรการรับบริการ (Customer Journey) โดยเน้นการออกแบบบริการที่ใช้้งานง่าย เข้าถึงง่าย และสร้างความประทับใจในทุกจุดสัมผัส (Touchpoints) ทั้งช่องทางกายภาพและดิจิทัล
- 3) **ความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลง (Evolving Expectations)** : ผู้รับบริการในปัจจุบันมีความคาดหวังที่สูงขึ้นจากการได้รับบริการที่ดีจากภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ทัดเทียมหรือดีกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
- 4) **ความเชื่อมั่นและความโปร่งใส (Trust & Transparency)** : นอกจากหลักเกณฑ์คุณภาพบริการ เช่น มาตรฐาน 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 โดยมีหลักการสำคัญ ดังนี้ :

1) การให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Services)

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

2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อยกระดับบริการ (GovTech)

- ระบบเชื่อมโยงงานบริการ : ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการระหว่างกัน เช่น การใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูล
- ศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) : ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการให้บริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ 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

- การปรับปรุงกระบวนการและกฎหมาย : ทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัวและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- ระบบรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) : ส่งเสริมการนำระบบ SLA มาใช้ในภาครัฐ เพื่อกำหนดเงื่อนไขการให้บริการ ครอบคลุม ลักษณะ 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 ข้าราชการ และประชาชน
- **การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก** : เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน และจากภาคประชาชน เพื่อให้การบริหารงานและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน
- **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินโครงการ** : โครงการที่ประสบความสำเร็จต้องได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ

แนวคิดเหล่านี้สะท้อนถึงการปรับตัวของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จากหน่วยงานที่เน้นการบริหารจัดการแบบดั้งเดิม ไปสู่องค์กรที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

2.8 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการหรือหน่วยงาน หลังจากที่ได้ประเมินคุณค่าของการรับรู้คุณภาพของการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หากความรู้สึกนั้นตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ ตรงกับความคาดหวัง หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบการประเมิน ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสามารถทำได้ดังนี้ :

1) ใช้แบบสอบถาม (Structured Questionnaire)

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

- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

○ **การวัดเชิงลึก** : เพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้ครอบคลุมมากขึ้น และเพิ่มคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

2) การวิเคราะห์ข้อมูล :

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

3) **การติดตามและประเมินผลโครงการ** : การดำเนินโครงการต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทำให้ทราบความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน และประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณ

2.9 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีความทันสมัยและหน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงหลายประการ ดังนี้ :

1) การใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล :

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

2) การประเมินที่เน้นมิติเชิงลึกและรอบด้าน :

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

3) การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของหน่วยงาน :

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

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

โดยสรุปการประเมินความพึงพอใจในปัจจุบันได้ผสมรวมเครื่องมือและแนวคิดที่ทันสมัยเข้ากับการเก็บข้อมูลเชิงลึก ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรมและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- สาโรช ไชยสมบัติ: 2543 ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- วุฒิสาร ตันไชย: 2544 การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2564 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>
- มรุต วันทนการ สรุปและเรียบเรียงจาก วิมล ชาตะมีนา, วชิรา วราศรัย และ รุ่งทิพย์ จินดาพล: 2551 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการและดำเนินโครงการของ อบจ.แพร่และของ อบจ.พิษณุโลก รายงานวิจัยเลขที่ RDG5040021 สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย TRF Policy Brief ปีที่ 1 ฉบับที่ 6/2553
- ปณณวัชร พัชราวลัย: 2559 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วันที่ค้นข้อมูล 21 มีนาคม 2563 เข้าถึง ได้จาก <http://dspace.bu.ac.th/>.
- ดนุวัศ สุวรรณวงศ์ และ นิวิทย์ เอ็มเอก: 2560 สภาพปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่. รายงานการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 8: 245-255.

พิรุวรรณ กิตติคุณ: 2563 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น: การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

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

ธัญญพัทธ์ ฤทธิพนธ์: 2565 การกระจายอำนาจกับการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. วารสาร มจร บาลีศึกษายุทธศาสตร์. 8(1): 85-100.

วรภาพร อดะลอย: 2564 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสาร มจร. ตรีภูมิศึกษายุทธศาสตร์. 5(2): 23-34.

วรณัฏฐ์ วรวิวัฒน์: 2566 การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 3(2): 39-56.

ส่วนที่ 3

ผลการประเมินความพึงพอใจ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และครอบคลุมขอบเขตของการศึกษา กระบวนการวิจัยจะประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน ซึ่งจะถูกรวบรวมและนำเสนอในรูปแบบของรายงานฉบับสมบูรณ์ ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการทำวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเชิงทฤษฎีและเอกสาร

ในขั้นตอนนี้ จะทำการรวบรวมและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ดังนี้ :

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

การศึกษาในขั้นตอนนี้จะช่วยสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเครื่องมือวิจัยในขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาเชิงปฏิบัติการและการออกแบบเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนนี้เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยมีกระบวนการ ดังนี้ :

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

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติงานภาคสนามและการประมวลผลข้อมูล

ขั้นตอนสุดท้ายนี้เป็นการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจริง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยมีกระบวนการดังนี้ :

- การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกไว้ โดยใช้แบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้น
- การสัมภาษณ์และพูดคุยกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม
- การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
- การป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบการประมวลผลทางสถิติ
- การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เหมาะสม

■ การสรุปผลการศึกษาและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

การดำเนินการตามขั้นตอนทั้งสามนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและครอบคลุม สามารถนำไปใช้ในการประเมินและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามวัตถุประสงค์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

3.3 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่วาง จังหวัด เชียงใหม่ ทางทิศตะวันออก ประมาณ 13 กิโลเมตร

เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 418.27 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 261,419 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครองจำนวน 19 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 3,743 ครัวเรือน และมีประชากร 13,003 คน

ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วินมีลักษณะส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูงสลับซับซ้อน มีสภาพเป็นป่าดิบเขา และที่ราบลุ่มเป็นบางส่วน เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 20% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตรจำนวน 30 % เป็นพื้นที่ป่าเขาจำนวน 40% และมีพื้นที่ส่วนอื่นอีกจำนวน 10% สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมไปจนถึงกลางเดือนปลายเดือนมิถุนายน อากาศร้อนและแห้งแล้ง ก่อให้เกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลม

กระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตก รวมถึงการเกิดเหตุไฟฟ้าและหมอกควันเป็น บริเวณกว้าง ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี โดยอากาศร้อนจะมีอุณหภูมิระหว่าง 38 – 40 องศาเซลเซียส ร้อนจัดจะมีอุณหภูมิประมาณ 42 องศาเซลเซียสขึ้นไป ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนมิถุนายนไปจนถึงปลายเดือนตุลาคม ในช่วงปลายเดือนกันยายนจะมีฝนตกหนักเป็นพิเศษ ก่อให้เกิดเหตุปัญหาน้ำป่าไหลหลากเข้าท่วมพื้นที่อยู่อาศัยและพื้นที่การเกษตร สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนเป็นจำนวนมาก มีปริมาณฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายนไปจนถึงปลายเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งในช่วงกลางเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่มีทั้งฤดูฝนและฤดูหนาวในคราวเดียวกัน ส่งผลให้เริ่มมีอากาศเย็น และมีหมอกหนาในตอนเช้า มีด อุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 5 - 8 องศาเซลเซียส

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินลูกรัง ประมาณ 75% ดินเหนียวประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินร่วนปนทรายประมาณ 10%

ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับใช้ในการอุปโภค-บริโภค มีทั้งระบบประปาของหมู่บ้านและระบบประปาภูเขา ส่วนใหญ่เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วินได้ดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงสถานที่รองรับและกักเก็บน้ำเพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน

ลักษณะของไม้และป่าไม้

มีลักษณะเป็นต้นไม้ใหญ่สูงหลากหลายชนิดนานาพันธุ์สลับกับป่าสน มีทั้งผลัดใบและไม่ผลัดใบ

เขตการปกครอง

เดิมเป็นเขตการปกครองของอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันเป็นเขตการปกครองของอำเภอแม่เือง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เือง เดิมเป็นสภาตำบลแม่เือง อำเภอแม่เือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2538 ต่อมาได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีพื้นที่จำนวน 418.27 ตารางกิโลเมตร หรือ 261,419 ไร่ ระยะห่างจากตัวจังหวัดเชียงใหม่ ประมาณ 60 กิโลเมตร ระยะห่างจากตัวอำเภอแม่เืองไปทางตะวันตกเฉียงเหนือประมาณ 13 กิโลเมตร อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เือง ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ทิศใต้ ติดกับ ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ทิศตะวันออกเฉียงใต้ ติดกับ ตำบลทุ่งปี อำเภอแม่เือง จังหวัดเชียงใหม่ ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลบ้านกาด อำเภอแม่เือง จังหวัดเชียงใหม่ ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลแม่เือง อำเภอแม่เือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน : จำแนกตามหมู่บ้านในเขตพื้นที่ปกครอง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)		ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	
1	บ้านห้วยอีค่าง	271	296	126
2	บ้านทุ่งหลวง	340	305	158
3	บ้านขุนปวย	254	276	158
4	บ้านหนองเต่า	490	449	248
5	บ้านแม่สะป๊อก	392	400	315
6	บ้านแม่มุต	255	278	240
7	บ้านห้วยห้วยก	160	156	96
8	บ้านห้วยข้าวลีบ	478	454	244
9	บ้านสบวิน	265	263	293
10	บ้านห้วยตอง	313	275	157
11	บ้านห้วยโป่ง	168	224	165
12	บ้านขุนวาง	562	508	198
13	บ้านม่อนยะ	924	874	319
14	บ้านห้วยยาว	258	247	156
15	บ้านใหม่วังผาปูน	167	165	152
16	บ้านหนองมณฑา	316	296	183
17	บ้านปากกล้วย	282	285	161
18	บ้านแม่เตียน	376	320	173
19	บ้านห้วยหอย	334	327	201
รวม		6,605	6,398	3,743

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ ประมาณ 31 คน ต่อตารางกิโลเมตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อย ละ 15 ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 10 ประกอบอาชีพค้าขาย และร้อยละ 5 ประกอบอาชีพอื่นๆ โดยส่วนมากเกษตรกรจะปลูกข้าวเพื่อการบริโภค ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นพื้นที่ลาดชัน และมี พื้นที่ราบลุ่มน้อย ประกอบกับต้องอาศัยแหล่งน้ำจากธรรมชาติในการเพาะปลูก ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ทำนาได้ ปีละ 1 ครั้ง ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ดอกไม้ต่าง ๆ ผักสลัด หอมญี่ปุ่น ผักกาดขาว กะหล่ำปลี ฯลฯ ส่วนผลไม้ที่ทำการเพาะปลูกในพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นผลไม้ เมืองหนาว ต่างๆ เช่น พลับ , สาลี่ ,ท้อ, บ๊วย, อโวคาโด ฯลฯ ซึ่งผลผลิตที่ได้ประชาชนจะนำไปจำหน่ายให้กับศูนย์พัฒนา

โครงการหลวง ในพื้นที่ ส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานจากศูนย์พัฒนาโครงการหลวงประชาชนจะนำไปขายยังท้องตลาดต่างๆ ในตัวเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 418.27 ตร.กม./261,419 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่ที่มีเอกสารสิทธิ์ประเภทโฉนด และ ส.น.3 จำนวน 2,365 แปลง เนื้อที่ 6.85 ตร.กม./4,281 ไร่ คิดเป็น 1.64% พื้นที่มีการใช้ประโยชน์แต่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ จำนวน 8,561 แปลง เนื้อที่ 87.27 ตร.กม./ 54,544 ไร่ คิดเป็นพื้นที่ 20.86% และเป็นพื้นที่ประเภทป่าชุมชน (ป่าอนุรักษ์ ป่าใช้สอย) เนื้อที่ 324.15 ตร. กม/202,594 ไร่ คิดเป็นพื้นที่ 77.50%

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีจำนวนทั้งสิ้น 389 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านห้วยอีค่าง	18	4.63
หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งหลวง	18	4.63
หมู่ที่ 3 บ้านขุนป้วย	21	5.40
หมู่ที่ 4 บ้านหนองเต่า	20	5.14
หมู่ที่ 5 บ้านแม่สะป๊อก	29	7.46
หมู่ที่ 6 บ้านแม่มุต	23	5.91
หมู่ที่ 7 บ้านห้วยหยวก	22	5.66
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยข้าวสับ	19	4.88
หมู่ที่ 9 บ้านสบวิน	20	5.14
หมู่ที่ 10 บ้านห้วยตอง	18	4.63
หมู่ที่ 11 บ้านห้วยโป่ง	20	5.14
หมู่ที่ 12 บ้านขุนวาง	19	4.88
หมู่ที่ 13 บ้านม่อนยะ	19	4.88
หมู่ที่ 14 บ้านห้วยยาว	21	5.40
หมู่ที่ 15 บ้านใหม่วังผาปูน	20	5.14
หมู่ที่ 16 บ้านหนองมณฑา	18	4.63
หมู่ที่ 17 บ้านปากกล้วย	24	6.17
หมู่ที่ 18 บ้านแม่เตียน	21	5.40
หมู่ที่ 19 บ้านห้วยหอย	19	4.88

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 7.46 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 17 คิดเป็นร้อยละ 6.17 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1,2,10 และ 16 คิดเป็นร้อยละ 4.63 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	229	58.87
4 – 6 ครั้ง	107	27.51
มากกว่า 6 ครั้ง	53	13.62
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 58.87 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ 4 – 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 27.51 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ มากกว่า 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 13.62 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	219	56.30
13.00 – 16.30 น.	164	42.16
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	6	1.54
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 56.30 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 42.16 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 1.54 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	149	38.30
หญิง	240	61.70
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.70 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศชาย (ร้อยละ 38.30 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	199	51.16
รับจ้างทั่วไป	82	21.08
ค้าขายรายย่อย	42	10.80
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	52	13.37
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	8	2.06
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	1.54
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	0	0
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 51.16 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 21.08 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	101	25.96
มัธยมศึกษาตอนต้น	158	40.62
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	49	12.60
อนุปริญญา หรือ ปวส.	32	8.23
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	49	12.60
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 40.62 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 25.96 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า (ร้อยละ 12.60 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	13	3.34
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	219	56.30
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	95	24.42
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	47	12.08
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	15	3.86
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 56.30 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 24.42 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 12.08 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านการศึกษา	50	12.85
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	200	51.41
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96	24.68
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	217	55.78

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 217 คน (ร้อยละ 55.78 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) อันดับที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 200 คน (ร้อยละ 51.41 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และอันดับที่ 3 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 96 คน (ร้อยละ 24.68 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.82	0.39	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.81	0.39	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.80	0.40	มากที่สุด
6. มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ ประชาชน	4.79	0.41	มากที่สุด
รวม	4.81	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็นความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.87) อันดับที่ 2 ประเด็นการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.82) และอันดับที่ 3 ประเด็นความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.89	0.31	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.86	0.34	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.87	0.33	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.87	0.33	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.89	0.32	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.88	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็นบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน โดยทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.89) อันดับที่ 2 ประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.88) และอันดับที่ 3 ประเด็นความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และประเด็นความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม โดยทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.79	0.40	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line OA	4.78	0.42	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อ ความต้องการของประชาชน	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลา ราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.82	0.39	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
รวม	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็นช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.82) อันดับที่ 2 ประเด็นช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.80) และอันดับที่ 3 ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ :
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.84	0.37	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์	4.82	0.38	มากที่สุด
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษ ติดต่อราชการ	4.84	0.36	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.84	0.37	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ความรู้	4.86	0.35	มากที่สุด
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.84	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ประเด็นความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ และประเด็นจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ โดยทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.86) อันดับที่ 2 ประเด็นมีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ และประเด็นการจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา โดยทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.84) และอันดับที่ 3 ประเด็นความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ และประเด็นความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ โดยทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.83) ตามลำดับ

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการกิจหลักต่าง ๆ

ตารางที่ 14 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 135 คะแนน)	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ (เต็ม = 30)	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 135)
1) งานด้านการศึกษา	29.24 (97.47)	39.38 (98.45)	19.38 (96.90)	44.30 (98.44)	132.30 (98.00)
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	28.85 (96.17)	39.20 (98.00)	19.07 (95.35)	43.38 (96.40)	130.50 (96.67)
3) งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	28.83 (96.11)	38.92 (97.29)	19.02 (95.10)	43.30 (96.23)	130.07 (96.35)
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	28.71 (95.70)	38.96 (97.40)	19.06 (95.28)	43.36 (96.35)	130.08 (96.36)
เฉลี่ย	28.91 (96.36)	39.11 (97.78)	19.13 (95.66)	43.59 (96.86)	130.74 (96.84)

หมายเหตุ : ในวงเล็บ (.....) เป็นค่าเทียบร้อยละ

ตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 135 คะแนน)	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. งานด้านการศึกษา	132.30	98.00	10
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	130.50	96.67	10
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	130.07	96.35	10
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	130.08	96.36	10
เฉลี่ย	130.74	96.84	10

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่าง ๆ ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	30	28.91	96.36	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	39.11	97.78	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	19.13	95.66	10
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	45	43.59	96.86	10
รวม	135	130.74	96.84	10

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 130.74 จากคะแนนเต็ม 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.84 คุณภาพการให้บริการระดับ 10 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากที่สุด โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 10

3.6 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน เป็นกระบวนการสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ความพึงพอใจใน 4 มิติหลักของการให้บริการ ได้แก่ :

- 1) **ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อบริการเชิงรุกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามเจ้าหน้าที่ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ
- 3) **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line OA มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์
- 4) **ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ได้แก่ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ธารน้ำร้อนรับบริการ ฯลฯ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้จัดให้ มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์จะถูกนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน พร้อมทั้งการเปรียบเทียบระหว่างด้านต่างๆ เพื่อชี้ให้เห็นจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาในการให้บริการ นอกจากนี้ ยังจะมีการวิเคราะห์เชิงลึกถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน การศึกษานี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผลการวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วางแผนการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ต่อไปนี้จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้านอย่างละเอียด พร้อมทั้งอภิปรายถึงนัยยะสำคัญของผลการศึกษามีต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 130.74 คิดเป็นร้อยละ 96.84 คุณภาพของการให้บริการในระดับ 10 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ย 28.91 คิดเป็นร้อยละ 96.36 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.87)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ย 39.11 คิดเป็นร้อยละ 97.78 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.89)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 19.13 ร้อยละ 95.66 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.82)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 43.59 ร้อยละ 96.86 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 132.30 คิดเป็นร้อยละ 98.00 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.45
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.50 คิดเป็นร้อยละ 96.67 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.07 คิดเป็นร้อยละ 96.35 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.29
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.08 คิดเป็นร้อยละ 96.36 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40

3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 130.74 คิดเป็นร้อยละ 96.84 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

(1) งานด้านการศึกษา

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 29.24 คิดเป็นร้อยละ 97.47
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.38 คิดเป็นร้อยละ 98.45
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.38 คิดเป็นร้อยละ 96.90
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 44.30 คิดเป็นร้อยละ 98.44

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 132.30 คิดเป็นร้อยละ 98.00 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

(2) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 28.85 คิดเป็นร้อยละ 96.17
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.20 คิดเป็นร้อยละ 98.00
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.07 คิดเป็นร้อยละ 95.35
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 43.38 คิดเป็นร้อยละ 96.40

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.50 คิดเป็นร้อยละ 96.67 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 28.83 คิดเป็นร้อยละ 96.11
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 38.92 คิดเป็นร้อยละ 97.29

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.02 คิดเป็นร้อยละ 95.10

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 43.30 คิดเป็นร้อยละ 96.23

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.07 คิดเป็นร้อยละ 96.35 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 28.71 คิดเป็นร้อยละ 95.70

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 38.96 คิดเป็นร้อยละ 97.40

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.06 คิดเป็นร้อยละ 95.28

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 43.36 คิดเป็นร้อยละ 96.35

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 130.08 คิดเป็นร้อยละ 96.36 คุณภาพของการให้บริการระดับ 10

3.7 อภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น การวิเคราะห์ผลการประเมินอย่างละเอียดและรอบด้านช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการ โดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งอาจรวมถึงคุณภาพของการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงบริบทเฉพาะของแต่ละท้องถิ่น เช่น ลักษณะทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างประชากร และสภาพเศรษฐกิจสังคม ซึ่งอาจส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อการให้บริการ การประเมินและให้ข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพจะช่วยชี้ให้เห็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการกำหนดนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนอย่างยั่งยืนจากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 10 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วิน พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก



ที่ อว ๖๙.๓/๖๗๓๕

มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๒๙๐

๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอยื่นเสนอโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่/นายกเทศมนตรีเมือง/นายกเทศมนตรีตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน

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

ตามที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลาง พนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงาน ส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ได้มาตรฐาน และมีความเป็นกลาง นั้น

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

โดยให้...

-๒-

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยจรัส เตชะตันมินสกุล)

รักษาการแทนรองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

คณะผลิตกรรมการเกษตร
หลักสูตรสาขาวิชาการส่งเสริมและสื่อสารเกษตร
โทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๗๖
โทรสาร ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๕๒



ดาวน์โหลดเอกสารแนบ



แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

2. ที่ปรึกษาโครงการ

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

3. ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

4. หลักการและเหตุผล

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

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

การสำรวจความพึงพอใจ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากประเด็นดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นกลไกสำคัญในการวัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีได้ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ในการสอบถามความคิดเห็น และเป็นประเด็นสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสภาพความเป็นจริงของการให้บริการ

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

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

5.2 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วน ตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

6.2 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการของเทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน ให้ได้มาตรฐานและมี ประสิทธิภาพ

7. วิธีการดำเนินการวิจัยและประเมินผล

7.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ

7.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตาม สัดส่วนของจำนวนประชากร

7.3 การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคิดจากสูตร

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

(กำหนด e เท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% และ N เท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด)

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

7.5 รายงานผลการวิจัยและประเมินผล ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2567 – กันยายน 2568

9. พื้นที่ดำเนินงานโครงการ

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

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแบ่งเป็นเขตพื้นที่จังหวัด ดังนี้

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

11. รายงานสรุปผลโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 3 เล่ม

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)

หัวหน้าโครงการ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงาน

อบต./เทศบาลอำเภอ.....

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

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐

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) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ |
| ☐ 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. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
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. แผนผังขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์					
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งหนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ชุมระรอรับบริการ ฯลฯ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์