



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสันกำแพง
จังหวัดเชียงใหม่

โดย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กันยายน 2561

คำนำ

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ร่วมด้วย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่รับเป็นคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจ ขอขอบคุณบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

คำนำ	1
บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	7
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
ส่วนที่ 3 ผลการวิจัย	18
ภาคผนวก	30

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถาม ความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 112.86 คิดเป็นร้อยละ 90.29 ระดับคุณภาพ 9

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 112.86 คิดเป็นร้อยละ 90.29 ระดับคุณภาพ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 22.55 คิดเป็นร้อยละ 90.02 ระดับคุณภาพ 9
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 36.59 คิดเป็นร้อยละ 91.48 ระดับคุณภาพ 9
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 17.73 คิดเป็นร้อยละ 88.62 ระดับคุณภาพ 8

- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 35.99 คิดเป็นร้อยละ 89.98 ระดับคุณภาพ 8

2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 112.16 คิดเป็นร้อยละ 89.73 ระดับคุณภาพ 8
- 2) ด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 111.79 คิดเป็นร้อยละ 89.43 ระดับคุณภาพ 8
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 111.35 คิดเป็นร้อยละ 89.08 ระดับคุณภาพ 8
- 4) ด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.12 คิดเป็นร้อยละ 92.90 ระดับคุณภาพ 9

สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 22.01 คิดเป็นร้อยละ 88.04
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 36.30 คิดเป็นร้อยละ 90.75
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 17.38 คิดเป็นร้อยละ 86.90
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 36.47 คิดเป็นร้อยละ 91.18

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้างมีค่าคะแนนเฉลี่ย **112.16** คิดเป็นร้อยละ **89.73** ระดับคุณภาพ **8**

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 21.17 คิดเป็นร้อยละ 84.68

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 36.51 คิดเป็นร้อยละ 91.28
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 18.07 คิดเป็นร้อยละ 90.35
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 36.04 คิดเป็นร้อยละ 90.10

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้างมีค่าคะแนนเฉลี่ย 111.79 คิดเป็นร้อยละ 89.43 ระดับคุณภาพ 8

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 23.33 คิดเป็นร้อยละ 93.32
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 36.62 คิดเป็นร้อยละ 91.55
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 17.38 คิดเป็นร้อยละ 86.90
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 34.02 คิดเป็นร้อยละ 85.05

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้างมีค่าคะแนนเฉลี่ย 111.35 คิดเป็นร้อยละ 89.08 ระดับคุณภาพ 8

4. งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 23.69 คิดเป็นร้อยละ 94.76
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 36.93 คิดเป็นร้อยละ 92.33
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 18.07 คิดเป็นร้อยละ 90.35

- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย 37.43 คิดเป็นร้อยละ 93.58

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้างมีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.12 คิดเป็นร้อยละ 92.90 ระดับคุณภาพ 9

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ โดยการให้ระบุข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการ และจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้คะแนนความพึงพอใจในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจสูงมาก อย่างไรก็ตาม ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง ควรเอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน ในการรับฟังปัญหาของชาวบ้านและนำมาแก้ไข เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานตามภารกิจ ให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจในระดับมากที่สุดให้กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 3 กิโลเมตร

เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 17 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 10,625 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครองจำนวน 8 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 2,380 ครัวเรือน และมีประชากร 4,988 คน (ที่มา : ข้อมูลจากข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง สำนักทะเบียนอำเภอสันกำแพง)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง

หมู่บ้าน	ประชากร	ครัวเรือน
หมู่ที่ บ้านดอยยาว 1	550 คน	223 ครัวเรือน
หมู่ที่ บ้านม่วงชุม 2	352 คน	173 ครัวเรือน
หมู่ที่ 3 บ้านป่าเปา	731 คน	321 ครัวเรือน
หมู่ที่ บ้านดงขี้เหล็ก 4	934 คน	455 ครัวเรือน
หมู่ที่ บ้านดอนปิน 5	1,470 คน	672 ครัวเรือน
หมู่ที่ บ้านป่าไผ่เหนือ 6	171 คน	68 ครัวเรือน
หมู่ที่ บ้านหัวฝาย 9	361 คน	140 ครัวเรือน
หมู่ที่ โค้งงาม-บ้านแม่ซ้อ 10	คน 419	328 ครัวเรือน
รวม	4,988 คน	2,380 ครัวเรือน

ในเขต ชื่อ อปท. องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ประมาณ 293 คน ต่อตารางกิโลเมตร

สภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของตำบลแช่ช้าง ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร เช่น ปลูกข้าว ทำไร่ยาสูบ ทำสวน พืชผัก กระจ่าง พริกชี้หนู แตงโม แตงไทย แตงกวา ฯลฯ นอกจากการเพาะปลูกพืชแล้วยังทำการเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โคเนื้อ ควบคู่กัน มีการรับจ้างแรงงานภายในตำบลและนอกตำบล และเป็นแรงงานรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม มีจุดเด่นของพื้นที่คือ เป็นพื้นที่ราบลุ่มด้านทิศใต้ของแม่น้ำแม่ฮอน และมีคลองชลประทานตัดผ่านในเขตพื้นที่ 2 สาย จึงทำให้มีน้ำใช้พอสมควร สภาพดินฟ้าอากาศทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ปกติ มีแหล่งน้ำทางการเกษตรที่สำคัญ ประกอบด้วย ชลประทานแม่กวง และน้ำแม่ฮอน เหมาะแก่การเพาะปลูก และทำการเกษตร อีกทั้งตำบลแช่ช้างยังมีความได้เปรียบในด้านการคมนาคม มีถนนสายสำคัญตัดผ่านหลายสาย และมีขีดความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการค้า และอุตสาหกรรมได้อย่างทั่วถึง

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการ และกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่างๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง

ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่างในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้านคือ

1. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึงความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย

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

2. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึงประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- 2) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
- 3) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 5) ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม
- 6) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน
- 8) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึงช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงาน และหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

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

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
- 2) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
- 3) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
- 4) ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ
- 5) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
- 6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ
- 7) การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
- 8) ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

▪ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง และใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้
	n	=	$4,988 / \{ 1 + 4,988 (0.05)^2 \}$
		=	370.30 หรือประมาณ 371 คน

จากสูตรการคำนวณข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 4,988 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 ตัวอย่าง

▪ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

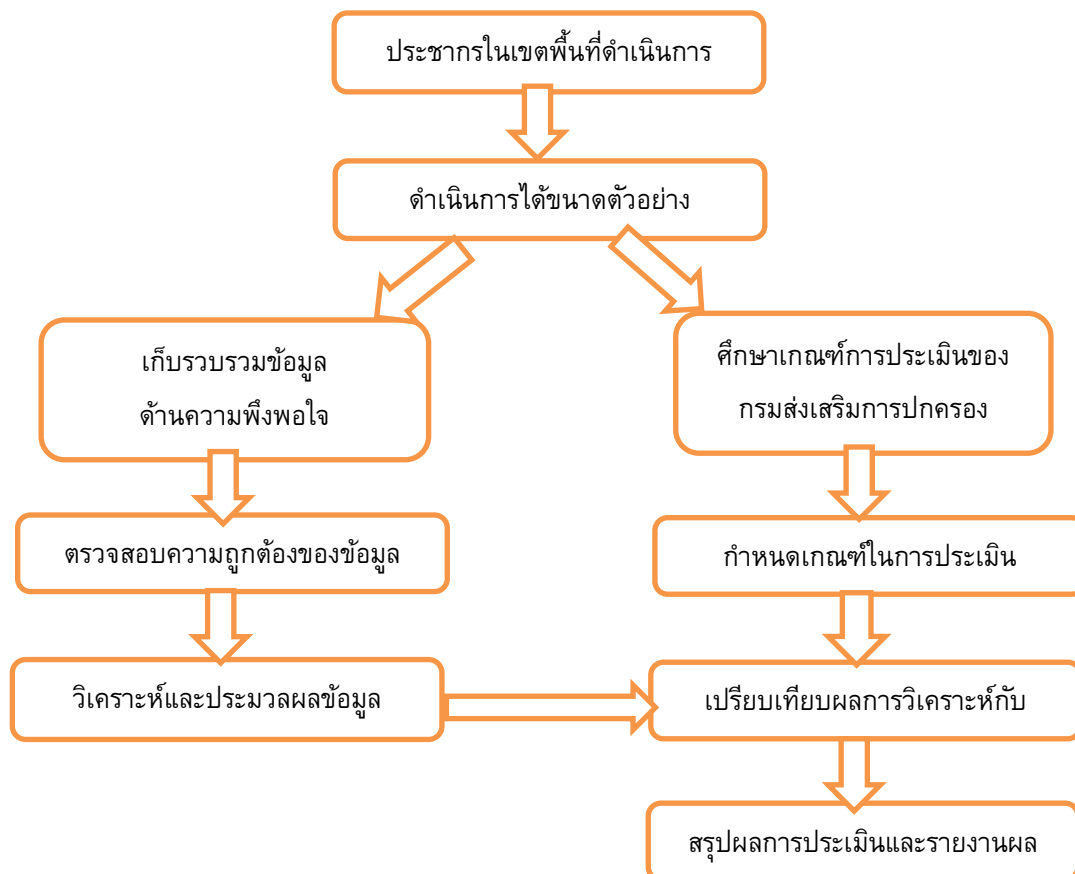
▪ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

▪ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

■ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2560 จนถึงเดือนกันยายน 2561 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

■ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงานตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านด้วยเช่นกัน

▪ การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

ใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

▪ การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

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

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

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

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

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

ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

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

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

ส่วนที่ 2

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความสำเร็จก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

1. การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต
2. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ
3. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
4. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

ส่วนที่ 3

ผลการวิจัย

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 371 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านดอยยาว	71	19.14
หมู่ที่ 2 บ้านม่วงชุม	62	16.71
หมู่ที่ 3 บ้านป่าเปา	51	13.75
หมู่ที่ 4 บ้านดงขี้เหล็ก	58	15.63
หมู่ที่ 5 บ้านดอนปิ่น	42	11.32
หมู่ที่ 6 บ้านป่าไผ่เหนือ	23	6.20
หมู่ที่ 9 บ้านหัวฝาย	30	8.09
หมู่ที่ 10 บ้านแม่ซ้อ-โค้งงาม	34	9.16
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 คือ คิดเป็นร้อยละ 19.14 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทั้งหมด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 16.71 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 6.20 ของผู้ตอบคำถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆกัน

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	173	46.63
4 – 6 ครั้ง	103	27.76
มากกว่า 6 ครั้ง	95	25.61
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 46.63 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ 4 – 6 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 27.76 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ มากกว่า 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 25.61 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	185	49.87
13.00 – 16.30 น.	172	46.36
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	14	3.77
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 49.87 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 46.36 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการ ในพื้นที่ (ร้อยละ 3.77 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	197	53.10
หญิง	174	46.90
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.10 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 46.90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	97	26.15
รับจ้างทั่วไป	146	39.35
ค้าขายรายย่อย	40	10.78
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	23	6.20
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	54	14.56
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.43
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	2	0.54
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 39.35 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 26.15 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ทำอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้านมีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.54 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	81	21.83
มัธยมศึกษาตอนต้น	78	21.02
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	80	21.56
อนุปริญญา หรือ ปวส.	77	20.75
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	55	14.82
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 21.83 ของ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 21.56 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 21.02 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	36	9.70
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	164	44.20
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	136	36.66
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	27	7.28
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	8	2.16
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 44.20 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือมีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 36.66 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 9.70 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	121	16.03
2. ด้านรายได้หรือภาษี	130	17.22
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	201	26.62
4. ด้านสาธารณสุข	94	12.45

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 201 คน (ร้อยละ 26.62 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 130 คน (ร้อยละ 17.22 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 121 คน (ร้อยละ 16.03 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.49	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.31	0.51	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.45	0.52	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.52	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.46	0.53	มากที่สุด
รวม	4.41	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.46) และรองลงมาสุดท้ายคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.61	0.50	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.58	0.51	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.60	0.51	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.50	0.52	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.60	0.52	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.58	0.53	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.61	0.51	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.50	0.54	มากที่สุด
รวม	4.57	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.61) และรองลงมาสุดท้ายคือความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.33	0.57	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.37	0.55	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.44	0.54	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.39	0.58	มากที่สุด
รวม	4.38	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชน นอกสถานที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.39) และรองลงมาสุดท้ายคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	X	SD	แปลผล
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.37	0.50	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.38	0.54	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.41	0.51	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	4.54	0.53	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.48	0.54	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	4.38	0.61	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.51	0.51	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้	4.43	0.56	มากที่สุด
รวม	4.44	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความพร้อมของแบบฟอร์ม ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา (ค่าเฉลี่ย 4.51) และรองลงมาสุดท้ายคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ตามลำดับ

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจหลักต่าง ๆ

ตารางที่ 14 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 125 คะแนน)	ด้าน กระบวนการ และขั้นตอน การให้บริการ (เต็ม = 25)	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก (เต็ม = 40)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 125)
1) ด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	22.01 (88.04)	36.30 (90.75)	17.38 (86.90)	36.47 (91.18)	112.16 (89.73)

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 125 คะแนน)	ด้าน กระบวนการ และขั้นตอน การให้บริการ (เต็ม = 25)	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก (เต็ม = 40)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 125)
2) ด้านรายได้หรือภาษี	21.17 (84.68)	36.51 (91.28)	18.07 (90.35)	36.04 (90.10)	111.79 (89.43)
3) ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	23.33 (93.32)	36.62 (91.55)	17.38 (86.90)	34.02 (85.05)	111.35 (89.08)
4) ด้านสาธารณสุข	23.69 (94.76)	36.93 (92.33)	18.07 (90.35)	37.43 (93.58)	116.12 (92.90)
เฉลี่ย	22.55 (90.02)	36.59 (91.48)	17.73 (88.62)	35.99 (89.98)	112.86 (90.29)

หมายเหตุ ในวงเล็บ (.....) เป็นค่าเทียบร้อยละ

ตารางที่ 15 : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม 125 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ คุณภาพ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	112.16	89.73	8
2. ด้านรายได้หรือภาษี	111.79	89.43	8
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	111.35	89.08	8
4. ด้านสาธารณสุข	116.12	92.90	9
เฉลี่ย	112.86	90.29	9

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่างๆ ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	25	22.55	90.02	8
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	36.59	91.48	9
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	17.73	88.62	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40	35.99	89.98	8
รวม	125	112.86	90.29	9

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 112.86 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.29 มีค่าคะแนนการประเมินคุณภาพได้ระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก โดยเกือบทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 8 และ 9

2.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 112.86 คิดเป็นร้อยละ 90.29 ระดับคุณภาพ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 22.55 คิดเป็นร้อยละ 90.02 ระดับคุณภาพ 9
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 36.59 คิดเป็นร้อยละ 91.48 ระดับคุณภาพ 9
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 17.73 คิดเป็นร้อยละ 88.62 ระดับคุณภาพ 8

- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 35.99 คิดเป็นร้อยละ 89.98 ระดับคุณภาพ 8

2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 112.16 คิดเป็นร้อยละ 89.73 ระดับคุณภาพ 8
- 2) ด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 111.79 คิดเป็นร้อยละ 89.43 ระดับคุณภาพ 8
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 111.35 คิดเป็นร้อยละ 89.08 ระดับคุณภาพ 8
- 4) ด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.12 คิดเป็นร้อยละ 92.90 ระดับคุณภาพ 9

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง มีความตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยการใช้

แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ด้วยการตอบคำถามปลายเปิด จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 4 ด้าน คือ

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

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง อยู่ในระดับ 9 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 90.29 คิดเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 90.02 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54)
- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 91.48 โดยประชาชนมี ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.61)
- **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 88.62 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.44)
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 89.98 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง ควรธำรงรักษาและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแซ่ซ่าง ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลแช่ช้าง พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

ที่ ศธ ๐๕๒๓.๑.๑.๔.๓/๓๔๓๓



มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๒๙๐

๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเสนอประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายกเทศมนตรี / นายกองค์การบริหารส่วนตำบล / ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบเสนอโครงการและงบประมาณ	จำนวน ๑ ชุด
	2. แบบตอบรับเข้าร่วมโครงการฯ	จำนวน 1 ฉบับ
	3. ขั้นตอนการดำเนินการโครงการฯ	จำนวน ๑ ชุด
	4. แบบสอบถามความพึงพอใจ	จำนวน ๑ ชุด
	5. บันทึกข้อตกลงการจ้าง	จำนวน ๑ ชุด

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

ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงขอเสนอประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน ด้วยระบบโปรแกรมประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะในการให้บริการ เป็นข้อมูลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปเป็นตัวชี้วัดในการให้ประโยชน์ตอบแทนอื่นใดเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) ประจำปี ๒๕๖๑ โดยมอบอำนาจให้รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น เป็นหัวหน้าโครงการฯ และมอบหมายให้นางสาวนิวัติ ช่างซอ นักวิชาการศึกษา เป็นผู้ประสานงานโครงการฯ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๙๕ ๘๗๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองเลี่ยน บัวจุม)

รองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

โทรศัพท์ ๐ ๔๓๘๗ ๓๔๗๖

โทรสาร ๐ ๔๓๘๗ ๓๔๕๒



แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ประจำปี 2561

2. ที่ปรึกษาโครงการ

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

3. คณะทำงานที่รับผิดชอบโครงการ

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

4. หลักการและเหตุผล

เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัด โดยภายในองค์กรจะประกอบด้วยผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและมีคณะทำงานที่สามารถตอบรับความต้องการของผู้มารับบริการและชุมชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามต้องการ ประเด็นที่ควรมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ประกอบด้วย

1. การบริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอน
2. ช่องทางการให้บริการ ที่ทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที
3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องในเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ามารับบริการของประชาชน
5. ผลงานการดำเนินการตามภารกิจหลักที่ปรากฏเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นเหล่านี้ถือว่าควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามความคิดเห็นและ/หรือการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำยุทธศาสตร์ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป รวมถึงนำไปใช้

เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการของ ตามมติที่ 2 โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนที่มาใช้บริการ

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน

5.2 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน

6. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

6.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

6.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

6.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินโครงการ

7.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน

7.2 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

8. วิธีการดำเนินงานวิจัยและประเมินผล

8.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ

8.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร

8.3 การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

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

8.5 รายงานผลการศึกษาคือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

9. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2560 – กันยายน 2561

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ แบ่งเป็นจังหวัด ดังนี้

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

11. สรุปโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 เล่ม และซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน 1 แผ่น

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)

หัวหน้าโครงการ

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อบต./เทศบาลอำเภอ.....

จังหวัด..... ประจำปี 2561

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

- | | |
|--|---|
| <p>1. หมู่ที่</p> <p>2. จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี</p> <p><input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 3 ครั้ง</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 4-6 ครั้ง</p> <p><input type="checkbox"/> 3) มากกว่า 6 ครั้ง</p> <p>3. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) 8.30 – 12.00 น.</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 13.00 – 16.30 น.</p> <p><input type="checkbox"/> 3) นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลา
หน่วยงานให้บริการในพื้นที่</p> <p>4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 5,000 – 9,999 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 3) 10,000 – 19,999 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 4) 20,000 – 29,999 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 5) 30,000 บาท ขึ้นไป</p> | <p>5. อาชีพประจำ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) เกษตรกร</p> <p><input type="checkbox"/> 2) รับจ้างทั่วไป</p> <p><input type="checkbox"/> 3) ค้าขายรายย่อย</p> <p><input type="checkbox"/> 4) เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ</p> <p><input type="checkbox"/> 5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท</p> <p><input type="checkbox"/> 6) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ</p> <p><input type="checkbox"/> 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)</p> <p>6. ระดับการศึกษา</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น</p> <p><input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น</p> <p><input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.</p> <p><input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา หรือ ปวส.</p> <p><input type="checkbox"/> 5) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า</p> <p>7. เพศ</p> <p><input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง</p> |
|--|---|

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 โปรดระบุลักษณะส่วนงานที่ท่านรับบริการ ให้เลือกเพียง 4 งานเท่านั้น

- 1) งานด้านบริการกฎหมาย 6) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านทะเบียน 7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 10) งานด้านสาธารณสุข

2.2 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการให้เป็นค่าคะแนนตามเกณฑ์ต่อไปนี้

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

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
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 การให้คำแนะนำหรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางบริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางบริการ เช่น โทรศัพท์หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

5) ด้านอื่น ๆ

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์