บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การประเมินขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพื่อนำผลการประเมินใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นไปเพื่อรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

การประเมินครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อประเมินการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๕,๔๖๘ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๐) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากร รวมทั้งสิ้น ๔๐๐ คน มีค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญไม่ให้มีค่าน้อยกว่า ๐.๐๕

เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยการสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันและเป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น ๕ ระดับ สำหรับการคำนวณหาค่า IOC มีค่าความเที่ยงตรงทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๑ และทำการตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการประเมิน จำนวน ๕๐ คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อถือเท่ากับ ๐.๙๖

รวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม และนำแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) ได้แก่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) และอธิบายผลเชิงพรรณนาด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย สรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มารับบริการ ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓ รองลงมา ได้แก่ ไม่ได้มารับบริการทุกเดือน จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕ และมารับบริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕ ส่วนใหญ่ มารับบริการช่วงเวลา ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ

๔๑.๘ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการช่วงเวลา ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ และมารับบริการช่วงเวลา ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕ และเป็นชาย จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕ ส่วนใหญ่ อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๒๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔ รองลงมา อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓ และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔ รองลงมา มีสถานภาพม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ และมีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓ ส่วนใหญ่ เกษตรกร/ประมง จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓ รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทจำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐ และ ว่างงาน จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐ รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๑๘ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ขณะที่ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการบริหารจัดการขยะ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๘๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕ เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๑๔ และ

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๖๘ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑ ในงานด้านต่างๆ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า งานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ ขณะที่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘

อภิปรายผล

จากสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ที่ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่อการบริการการบริการในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ที่มีการตื่นตัวและปรับสภาพการบริหารงานให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (๒๕๖๐) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = ๔.๐๕, S.D. = ๐.๒๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและ

สุขาภิบาล และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๘๐ ($\overline{X}$ = ๔.๑๓, S.D. = ๐.๓๔) จัดอยู่ในระดับ ๖.๗๖ ซึ่งมีค่าเท่ากัน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๗๐ ($\overline{X}$ = ๔.๑๒, S.D. = ๐.๓๒) จัดอยู่ในระดับ ๖.๗๔ งานด้านรายได้หรือ ภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๕๐ ($\overline{X}$ = ๔.๑๐, S.D. = ๐.๓๐) จัดอยู่ในระดับ ๖.๗๐ งานด้าน ทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๔๐ ($\overline{X}$ = ๐.๔๙, S.D. = ๐.๒๙) จัดอยู่ในระดับ ๖.๖๘ และงานด้าน เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๙๐ ($\overline{X}$ = ๔.๐๔, S.D. = ๐.๒๐) จัด อยู่ในระดับ ๖.๕๘ ตามลำดับ

ในขณะที่ การให้บริการที่มีคุณภาพในบางข้อ ที่ยังได้ระดับคะแนนปานกลาง จะต้องเร่งปรับปรุงการให้บริการในปัจจัยด้านดังกล่าวให้สอดรับกันในการปฏิบัติราชการ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ชญานิศฐ์ รักแจ้ง (๒๕๕๔) ที่ศึกษาเรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ยังขาด ความตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ คำแนะนำและการให้ความสะดวกแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ให้เวลาน้อยเกินไปและทำตามหน้าที่มากกว่า ถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์บริการเพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ผลจากการประเมินเป็นไปเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลให้มีคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๐) ที่ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่อธิบายว่า แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ขณะที่ สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนั้น ผลสรุปจากการประเมินจึงต้องนำค่าระดับจากการคำนวณมาแปรผลเป็นระดับคะแนนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับจริง โดยการเทียบอัตราช่วงชั้นของค่าระกับจากการประเมินและค่าระดับคะแนนที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยจากการประเมิน

คะแนน = ๕ พึงพอใจระดับมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน

คะแนน = ๔ พึงพอใจระดับมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง ๓.๔๑ – ๔.๒๐ คะแนน

คะแนน = ๓ พึงพอใจระดับปานกลาง มีช่วงคะแนนระหว่าง ๒.๖๑ – ๓.๔๐ คะแนน

คะแนน = ๒ พึงพอใจระดับน้อย มีช่วงคะแนนระหว่าง ๑.๘๑ -๒.๖๐ คะแนน

คะแนน = ๑ พึงพอใจระดับน้อยที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง ๑.๐๐ -๑.๘๐ คะแนน

ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

มากกว่าร้อยละ	๙๕ ขึ้นไป	คะแนนเต็ม	๑๐
ไม่เกินร้อยละ	๙๕	คะแนนเต็ม	๙
ไม่เกินร้อยละ	๙๐	คะแนนเต็ม	๘
ไม่เกินร้อยละ	๘๕	คะแนนเต็ม	๗
ไม่เกินร้อยละ	๘๐	คะแนนเต็ม	๖
ไม่เกินร้อยละ	๗๕	คะแนนเต็ม	๕
ไม่เกินร้อยละ	๗๐	คะแนนเต็ม	๔
ไม่เกินร้อยละ	๖๕	คะแนนเต็ม	๓
ไม่เกินร้อยละ	๖๐	คะแนนเต็ม	๒
ไม่เกินร้อยละ	๕๕	คะแนนเต็ม	๑
น้อยกว่าร้อยละ	๕๐	คะแนนเต็ม	๐

ในการเทียบระดับคะแนนให้เป็นค่าระดับเดียวกัน สามารถทำได้โดยการทำให้ค่าระดับคะแนนมีช่วงชั้นเท่ากัน ซึ่งในครั้งนี้ ช่วงชั้นจากการประเมิน มี ๕ ระดับ จึงต้องทำให้ช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ มี ๕ ระดับด้วยเช่นกัน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๕.๑ การเทียบระดับช่วงชั้นจากการประเมินกับช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

ระดับช่วงชั้น	ช่วงชั้นจากการประเมิน ($\overline{X}$)	ช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้			
	พึงพอใจระดับมากที่สุด				
	๕.๐๐ คะแนนเต็ม			คะแนนเต็ม	๑๐.๐๐
	๔.๘๕ - ๕.๐๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๕	คะแนนเต็ม	๙.๐๐
๕	๔.๖๙ – ๔.๘๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๔	คะแนน	๘.๘๐
	๔.๕๓ – ๔.๖๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๓	คะแนน	๘.๖๐
	๔.๓๗ – ๔.๕๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๒	คะแนน	๘.๔๐
	๔.๒๑ – ๔.๓๖ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๑	คะแนน	๘.๒๐

ระดับช่วงชั้น	ช่วงชั้นจากการประเมิน ($\overline{X}$)	ช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้			
	พึงพอใจระดับมาก				
๔	๔.๐๕ - ๔.๒๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๙๐	คะแนนเต็ม	๘.๐๐
	๓.๘๙ – ๔.๐๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๙	คะแนน	๗.๘๐
	๓.๗๓ – ๓.๘๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๘	คะแนน	๗.๖๐
	๓.๕๗ – ๓.๗๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๗	คะแนน	๗.๔๐
	๓.๔๑ – ๓.๕๖ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๖	คะแนน	๗.๒๐
	พึงพอใจระดับปานกลาง				
๓	๓.๒๕ – ๓.๔๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๕	คะแนนเต็ม	๗.๐๐
	๓.๐๙ – ๓.๒๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๔	คะแนน	๗.๘๐
	๒.๙๓ – ๓.๐๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๓	คะแนน	๗.๖๐
	๒.๗๗ – ๒.๙๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๒	คะแนน	๗.๔๐
	๒.๖๑ – ๒.๗๖ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๑	คะแนน	๖.๒๐
	พึงพอใจระดับน้อย				
๒	๓.๒๕ – ๓.๔๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๘๐	คะแนนเต็ม	๖.๐๐
	๒.๒๙ – ๒.๔๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๙	คะแนน	๕.๘๐
	๒.๑๓ – ๒.๒๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๘	คะแนน	๕.๖๐
	๑.๙๗ – ๒.๑๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๗	คะแนน	๕.๔๐
	๑.๘๑ - ๒.๙๖ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๖	คะแนน	๕.๒๐
	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด				
๑	๓.๒๕ – ๓.๔๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๕	คะแนนเต็ม	๕.๐๐
	๒.๒๙ – ๒.๔๔ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๔	คะแนน	๔.๘๐
	๒.๑๓ – ๒.๒๘ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๓	คะแนน	๔.๖๐
	๑.๙๗ – ๒.๑๒ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๒	คะแนน	๔.๔๐
	๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๑	คะแนน	๔.๒๐
	ไม่มีระดับช่วงชั้นคะแนนที่ต่ำกว่า ๑.๐๐ คะแนน	ไม่เกินร้อยละ	๗๐	คะแนนเต็ม	๔.๐๐

เมื่อเทียบระดับคะแนนให้เป็นค่าระดับเดียวกัน จึงนำมาคำนวณหาค่าคะแนนที่ได้รับจริงจากการประเมิน ดังนี้

คะแนนจริง = ช่วงชั้นจากการประเมิน ($\overline{X}$) = ช่วงชั้นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

ตัวอย่าง

คะแนนจริง = ๓.๘๔ ($\overline{X}$) = ไม่เกินร้อยละ ๘๘

ดังนั้น คะแนนจริงไม่เกินร้อยละ ๘๘ = อยู่ในระดับ ๗.๖๐ คะแนน

ตารางที่ ๕.๒ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อ**งานด้านโยธา** ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๕	๕	๙๑	๘.๒๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๑๖	๔	๙๐	๘.๐๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๐๕	๔	๙๐	๘.๐๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๗	๕	๙๑	๘.๒๐
	ค่าเฉลี่ย	**๔.๑๘**	**๔**	**๙๐.๕๐**	**๘.๑๐**

จากตารางที่ ๕.๒ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่องานด้านโยธา โดยภาพรวมอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๙๐.๕๐ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๘.๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๕.๓ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อ**งานด้านการบริหารจัดการขยะ** ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๕	๔	๘๘	๗.๖๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๘๐	๔	๘๘	๗.๖๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๘๕	๔	๘๘	๗.๖๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๔	๔	๘๘	๗.๖๐
	ค่าเฉลี่ย	**๓.๘๔**	**๔**	**๘๘**	**๗.๖๐**

จากตารางที่ ๕.๓ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่องานด้านการบริหารจัดการขยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๘๘.๐๐ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๗.๖๐ คะแนน

ตารางที่ ๕.๔ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อ**งานด้านรายได้หรือภาษี** ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๙	๔	๙๐	๘.๐๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๐๖	๔	๙๐	๘.๐๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๘	๔	๙๐	๘.๐๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๒	๔	๙๐	๘.๐๐
	ค่าเฉลี่ย	**๔.๑๔**	**๔**	**๙๐.๐๐**	**๘.๐๐**

จากตารางที่ ๕.๔ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่องานงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๙๐.๐๐ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๘.๐๐ คะแนน

ตารางที่ ๕.๕ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อ**งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๑

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๑	๔	๘๗	๗.๔๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๕๘	๔	๘๗	๗.๔๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๖๙	๔	๘๗	๗.๔๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๗๒	๔	๘๗	๗.๔๐
	ค่าเฉลี่ย	**๓.๖๘**	**๔**	**๘๗.๐๐**	**๗.๔๐**

จากตารางที่ ๕.๕ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๘๗.๐๐ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๗.๔๐ คะแนน

ตารางที่ ๕.๖ คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ในปี ๒๕๖๑ **ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม**

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	ระดับช่วงชั้น	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑	งานด้านโยธา	๔.๑๘	๔	๙๐	๘.๐๐
๒	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๓.๘๔	๔	๘๖	๗.๖๐
๓	งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๑๔	๔	๙๐	๘.๐๐
๔	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๓.๖๘	๔	๘๗	๗.๖๐
	ค่าเฉลี่ย	**๓.๙๖**	**๔**	**๘๘.๒๕**	**๗.๘๐**

จากตารางที่ ๕.๖ พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม อยู่ในระดับช่วงชั้นที่ ๔ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ ๘๘.๒๕ คะแนน เทียบได้อยู่ในระดับ ๗.๘๐ คะแนน

ข้อเสนอแนะ

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ

๑. องค์ความรู้ ในการให้บริการของภาครัฐ เป็นพัฒนาทางการบริหารที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้สอดคล้องกับสถานการณ์และช่วงเวลานั้น ดังที่ Millet (๑๙๕๔, p.๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทาหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๒. การบริหารงานเพื่อประโยชน์ต่อท้องถิ่นคือ การบริหารงานที่มุ่งบรรลุเป้าหมายโดยคำนึงถึงมิติ ที่ควรนำไปประยุกต์ใช้ ได้แก่ ๑) การคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารงานอย่างมีระเบียบแบบแผน การทำงานเป็นทีม การนำความทันสมัยมาใช้ในงาน การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ร่วมงาน และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ๒) ความรับผิดชอบต่อสังคม การตระหนักถึงปัญหาของสังคม ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และการมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ๓) การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การให้ความสำคัญกับประชาชนกลุ่มน้อย และการแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริงของท้องถิ่น ๔) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การยอมรับความแตกต่างทางความคิด การยอมรับฟังความเห็นจากประชาชน การเปิดเผยข้อมูล และการยอมรับการตรวจสอบจากผู้เกี่ยวข้อง ๕) ความซื่อสัตย์ เป็นธรรม โปร่งใส การบริหารงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย การไม่ทุจริต การยึดถือหลักคุณธรรม และความโปร่งใส และ ๖) ความมีจริยธรรมและเคารพกฎหมาย ปฏิบัติตนภายในกรอบของกฎหมายและจริยธรรมเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการทั้งขั้นตอน วิธีการ หลักเกณฑ์การประเมิน และตัวชี้วัดในการประเมินผล เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารราชการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ และการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ ดังที่ วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้เสนอการพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ:กรณีศึกษาจากต่างประเทศ การปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ ต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่า มีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทามาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คาแนะนา หรือคาปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้ นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำแผนกลยุทธ์ก่อนที่จะพัฒนาระบบการบริการเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ จะเป็นกรอบของกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก และองค์การสามารถใช้ระบบนี้ติดตามความก้าวหน้าของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะในเชิงการปฏิบัติ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเร่งปรับปรุงรูปแบบการ และวิธีการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาในทางการปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่ายิ่งในด้านที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ

โดยนำแนวคิดของ Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) มาพิจารณาปรับใช้ ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในการบริการนั้นๆ