รายงานฉบับสมบูรณ์
(Final Report)

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลไหล่หิน
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ดนัย ปะเทืองบริบูรณ์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒๕๖๕

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยการประเมินระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการและติดต่อเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

การวิจัยขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพื่อนำผลการประเมินใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นไปเพื่อรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณูปโภค ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๔) งานด้านสาธารณสุข ตามแนวทางการการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการสามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อประเมินการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๕,๓๓๘ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากร รวมทั้งสิ้น ๔๐๐ คน มีค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญไม่ให้มีค่าน้อยกว่า ๐.๐๕ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๑๖ เท่ากับร้อยละ ๘๓.๒ เทียบได้ ๗ คะแนน

ผลการวิจัยจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการจำนวน ๔ งาน พบว่า

๑. งานด้านสาธารณูปโภค

๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ เท่ากับร้อยละ ๘๑.๐ เทียบได้ ๗ คะแนน

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ เท่ากับร้อยละ ๘๑.๗ เทียบได้ ๗ คะแนน

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ เท่ากับร้อยละ ๗๘.๓ เทียบได้ ๖ คะแนน

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ เท่ากับร้อยละ ๘๐.๘ เทียบได้ ๗ คะแนน

๑.๕ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวม**งานด้านสาธารณูปโภค** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ เท่ากับร้อยละ ๘๐.๕ เทียบได้ ๗ คะแนน

๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ เท่ากับร้อยละ ๘๒.๘ เทียบได้ ๗ คะแนน

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ เท่ากับร้อยละ ๘๒.๗ เทียบได้ ๗ คะแนน

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ เท่ากับร้อยละ ๘๓.๑๖ เทียบได้ ๗ คะแนน

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ เท่ากับร้อยละ ๘๒.๒ เทียบได้ ๗ คะแนน

๒.๕ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวม**งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ เท่ากับร้อยละ ๘๒.๘ เทียบได้ ๗ คะแนน

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ เท่ากับร้อยละ ๘๒.๒ เทียบได้ ๗ คะแนน

๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ เท่ากับร้อยละ ๘๑.๗ เทียบได้ ๗ คะแนน

๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ เท่ากับร้อยละ ๘๑.๓ เทียบได้ ๗ คะแนน

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ เท่ากับร้อยละ ๘๑.๓ เทียบได้ ๗ คะแนน

๓.๕ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวม**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ เท่ากับร้อยละ ๘๑.๖ เทียบได้ ๗ คะแนน

๔. งานด้านสาธารณสุข

๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ เท่ากับร้อยละ ๘๖.๒ เทียบได้ ๘ คะแนน

๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ เท่ากับร้อยละ ๘๔.๘ เทียบได้ ๗ คะแนน

๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ เท่ากับร้อยละ ๘๔.๙ เทียบได้ ๗ คะแนน

๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ เท่ากับร้อยละ ๘๖.๒ เทียบได้ ๘ คะแนน

๔.๕ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวม**งานด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ เท่ากับร้อยละ ๘๕.๕ เทียบได้ ๘ คะแนน

เทศบาลตำบลไหล่หิน ควรมีการปรับแนวทางการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น

คำนำ

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประสบความสำเร็จลุล่วงและสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ และให้ข้อมูลที่สำคัญเพื่อตอบคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

ผลจากการดำเนินการในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น ตามการบริหารราชการสมัยใหม่ ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ภายใต้การบริหารภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และ พนักงานเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการในครั้งนี้โดยภาพรวม และเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลจากการประเมินในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การของท่านต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ดนัย ประเทืองบริบูรณ์
๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(๒)
คำนำ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญภาพ	(๘)
สารบัญตาราง	(๙)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์การวิจัย	๓
ขอบเขตการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
นิยามศัพท์	๖
บทที่ ๒ การตรวจเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๘
ตอนที่ ๑ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๘
แนวคิดการบริหารงานเพื่อท้องถิ่น	๘
แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	๑๑
แนวคิดการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ	๑๕
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๗
แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๑๘
ตอนที่ ๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๒๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๒๓
ประชากรประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๓
วิธีการศึกษา	๒๖
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๒๖
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๗
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๓๐
ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๐
ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๑
ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕	๓๒

หน้า

ตอนที่ ๔ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ๓๖
ตอนที่ ๕ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ๓๘
ตอนที่ ๖ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ๔๐
ตอนที่ ๗ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม ๔๒
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ๔๓
สรุปผลการวิจัย ๔๓
อภิปรายผล ๔๕
ข้อเสนอแนะ ๔๖
บรรณานุกรม ๔๗
ภาคผนวก ๔๘

สารบัญภาพ

ภาพ **หน้า**

๑	กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	๑๙
๓	แสดงภาพรวมกรอบแนวคิดในการวิจัย	๒๓

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ๒๔
ตารางที่ ๓.๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ๒๖
ตารางที่ ๔.๑ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการต่อเดือน ๓๐
ตารางที่ ๔.๒ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการแต่ละช่วงเวลา ๓๐
ตารางที่ ๔.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ๓๑
ตารางที่ ๔.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ๓๑
ตารางที่ ๔.๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ ๓๑
ตารางที่ ๔.๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ๓๒
ตารางที่ ๔.๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพประจำ ๓๒
ตารางที่ ๔.๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ ๓๓
ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านสาธารณูปโภค ๓๔
ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านสาธารณูปโภค รวมทุกด้าน ๓๕
ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓๖
ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทุกด้าน ๓๗
ตารางที่ ๔.๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓๘
ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมทุกด้าน ๓๙
ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข ๔๐
ตารางที่ ๔.๑๖ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข รวมทุกด้าน ๔๑
ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม ๔๒

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเรียกย่อว่า อปท. เกิดขึ้นด้วยเหตุผลต่างๆ ประกอบกันทั้งด้านการเมือง ที่กำหนดนโยบายให้มีการกระจายอำนาจและมอบอำนาจทางการบริหารลงไปสู่การปกครองส่วนย่อยที่สุดของประเทศ ด้านเศรษฐกิจ ที่การกระจายงบประมาณลงไปเพื่อให้เกิดความทั่วถึงและสร้างระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ และด้านสังคม ที่ให้อิสระแก่ชุมชนท้องถิ่นในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาของตนเอง บนพื้นฐานที่ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและความต้องการของตนเองดีที่สุด ซึ่ง อปท. เป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับภาระหน้าที่ต่างๆ และภาระหน้าที่ดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นการบริการ (Services) ประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดคุณภาพชีวิตหรือความอยู่ดีกินดี (โกวิทย์ พวงงามและคณะ, ๒๕๕๑: ๒๓) ดังนั้น การกระจายอำนาจ คือ การที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นมีอำนาจบริหาร โดยมอบอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินภารกิจเพื่อกิจการสาธารณะของตนเองได้อย่างอิสระ โดยรัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้กำกับดูแล และกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการบริหารของท้องถิ่นภายใต้กฎหมาย เพื่อให้ตอบสนองและตรงต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ขณะที่การกระจายอำนาจยังเป็นนวัตกรรมของการบริหารที่เกิดขึ้นและนำไปใช้ในท้องถิ่นทั่วทุกส่วนของประเทศ เพื่อแก้ปัญหาที่มีความแตกต่างกันของแต่ละพื้นที่อย่างตรงจุดและตามที่ชุมชนต้องการ (ณัฏฐ์ดนัย ประเทืองบริบูรณ์, ๒๕๕๗: ๕๔)

ปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนมีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเองในการ บริหารจัดการดูแลท้องถิ่นของตัวเอง ทั้งกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่เล็กที่สุดเพื่อดูแลระดับตำบล ให้มีการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นไปตามหลักที่ว่าส่วนรวมเกิดจากองค์ประกอบส่วนย่อย ถ้าส่วนย่อยเจริญก้าวหน้าส่วนรวมก็ย่อมเจริญตามไปด้วย โดยการบริหารจัดการจะมีกิจกรรมต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งทั้งนี้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ซึ่งสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมบริการ (Service Activities) ที่มีทั้งหมดเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงที่ทำการท้องถิ่นก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ

๒. บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคล หรือ กลุ่ม บุคคลที่มีความต้องการ โดยเฉพาะมีข้าราชการของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงาน เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร์ งานโรงเรียนและ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯลฯ งานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชน และ เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น จากลักษณะงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จะเห็นว่าผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหารกำหนด เพื่อให้การบริการประชาชนได้ลุล่วงเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดความ พึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย (ต้องตา เรืองฤทธิ์ และสุดาภรณ์ อรุณดี, ๒๕๖๐)

นอกจากนี้แล้ว พระราชบัญญัติระเบียบการบริหาร ราชการผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ได้บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน เกิดผลสมัฤทธิ์ต่อภารกจิของรัฐมีประสิทธภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรงุภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอจึงมีการตราพระราช บัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา ๕๒ นั้น ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารราชการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏบิตัิงานและการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ โดยให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองทที่ดี ซึ่งต่อมากระทรวงมหาดไทยร่วมกับสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาดังกลาว และให้ทุกจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ (คู่มือหลัก เกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๕) ซึ่งจากแนวคิดการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและตรงต่อความต้องการอย่างแท้จริงด้วยหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เนื่องจากการบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการหรือประชาชนเกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงาน

ดังนั้น จึงต้องการศึกษาถึงการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการในงานด้านต่างๆ โดยเลือกศึกษาในพื้นที่เทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในงานที่ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่

๒.๑ งานด้านสาธารณูปโภค

๒.๒ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒.๔ งานด้านสาธารณสุข

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยกำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านหลักเกณฑ์

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษา ในมิติของความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อหน่วยงานเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ที่มีต่อการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการจำนวน ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณูปโภค ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๔) งานด้านสาธารณสุข ตามแนวทางการการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๒. ขอบเขตด้านพื้นที่

๒.๑ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๕,๓๓๘ คน ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีจำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)
๑	บ้านเข้าซ้อน	๑,๒๕๖
๒	บ้านไหล่หิน	๑,๐๘๓
๓	บ้านแม่ฮวก	๘๓๒
๔	บ้านมะกอก - นาบัว	๙๘๒
๕	บ้านกิ๋ว	๔๖๙
๖	บ้านไหล่หินตะวันตก	๗๑๖
	รวม	๕,๓๓๘

๒.๒ สภาพทางภูมิศาสตร์ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เนื่องด้วย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดจำนวนประชากรไม่มากสำหรับเหตุผลในการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตด้านวิธีการศึกษา

๓.๑ การวิจัยเอกสารโดยการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๑.๑ ศึกษาและวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary data) จากเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

๓.๑.๒ เอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปในแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย กฎหมาย หลักเกณฑ์ และวิธีการ งานวิจัย บทความ และข้อเสนอทางวิชาการต่างๆ

๓.๑.๓ ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้เครื่องมือ

๑) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการศึกษาจากประชาชนในตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน

๓.๒ การประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล

ทำการศึกษาจากประชากรที่มีจำนวนไม่จำกัด โดยขนาดตัวอย่าง (Sample size) ต้องมากพอที่จะเป็นตัวแทนได้ ซึ่งจากข้อมูลประชากรในตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน นำมาแทนค่าและใช้วิธีการประมาณขนาดตัวอย่างใช้สูตรของ TARO YAMANE ดังนี้

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

N = ประชากรทั้งหมด

d = ระดับนัยสำคัญ

กำหนดให้ N = ๕,๓๓๘ คน

d = ๐.๐๕

แทนค่า

$$n = \frac{๕,๓๓๘}{๑+๕,๓๓๘(๐.๐๕)^{๒}}$$

n = ๓๗๒.๑๑

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ รวมทั้งสิ้น ๓๗๒.๑๑ คน แต่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้เป็น ๔๐๐ คน เพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของข้อมูลยิ่งขึ้น ประกอบกับยังเป็นการยืนยันค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญไม่ให้มีค่าน้อยกว่า ๐.๐๕

ดังนั้น n = ๔๐๐ คน

๓.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการอธิบายถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ แบบสอบถาม นำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น

๓.๓.๑ สถิติพื้นฐาน

๓.๓.๑.๑ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓.๑.๒ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลความความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๓.๓.๑.๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้รวมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลความความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในงานต่างๆ ที่ให้บริการ

๓. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

นิยามศัพท์

ประชาชน หมายถึง ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยมีตัวแทนในการให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกมาจำนวน ๔๐๐ คน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรปกตรองส่วนท้องถิ่นในการตอบสนองต่อต้องการของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้นความประหยัด (Economy) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์การ โดยมีตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรม มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการเพื่อให้บริการบรรลุผลสำเร็จโดยเป็นไปเพื่อเป้าหมายด้านประโยชน์สุขของประชาชน

การประเมิน หมายถึง หลักเกณฑ์และวิธีการในการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบปฏิบัติและวิธีในการดำเนินการประเมินตามแนวทางการประเมินผลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อผลการบริการของหน่วยงานภายหลังจากการได้รับบริหาร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามลำดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ การแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การเรียงตามลำดับก่อนหลังในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และ ระยะเวลาการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการอย่างมีแบบแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ให้บริการตรงตามความต้องการ ให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และ มีคู่มือและเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรผู้ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การมีความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม การมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ การมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สาธารณูปโภคที่เอื้อต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ความ

สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คุณภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ การจัดสถานที่ และ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ

งานด้านสาธารณูปโภค หมายถึง การดำเนินงานด้านจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันไปยังเคหะสถาน ด้วยระบบโครงข่ายเส้นสาย ได้แก่ ประปา ไฟฟ้า การระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การบำบัดน้ำเสีย การป้องกันอัคคีภัย

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การดำเนินงานด้านการป้องกันและแก้ไขเหตุอันเกิดจากภัยต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ และ การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมายถึง การดำเนินงานด้านสิทธิประโยชน์ และความจำเป็นพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การให้บริการเรื่องเบี้ยยังชีพ

งานด้านสาธารณสุข หมายถึง การดำเนินงานด้านการให้บริการส่งเสริม สุขภาพ ป้องกันโรค ควบคุมโรค รักษา ฟื้นฟูสุขภาพ และคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการป้องกัน ลด และกำจัดปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อสุขภาพ การกำจัดขยะ ตลอดจนการจัดกิจกรรมใดๆ ในการจัดการสุขภาพของ ประชาชนให้อยู่ในภาวะสมบูรณ์ทั้งกาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ

บทที่ ๒

การตรวจเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากแนวคิดในการปฏิรูประบบระบบราชการ ในยุคสมัยของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี โดยเห็นว่า ปัญหาของการบริหารราชการแผ่นดินของไทยสั่งสมและมายาวนานนับศตวรรษ รัฐบาลจำเป็นต้องกำหนดให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีแผนงานและโครงการ อีกทั้งจำเป็นต้องยึดหลักปฏิบัติงานอันมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งวัดผลจากคุณภาพในการให้บริการเป็นสำคัญ ขณะที่ข้าราชการยุคปฏิรูปต้องถือเอาการบริการเป็นหลัก ฉะนั้น การตรวจเอกสารและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจึงนำเอาทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาทำการศึกษาทบทวน วิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวางแผนการวิจัย ประกอบด้วย

๑. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - ๑.๑ แนวคิดการบริหารงานเพื่อท้องถิ่น
  - ๑.๒ แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
  - ๑.๓ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ
  - ๑.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - ๑.๕ แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๒. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดในการบริหารงานเพื่อท้องถิ่น

รัฐสมัยใหม่ได้ขยายภารกิจเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกข์สุขของ ประชาชนมากขึ้น โดยเข้ามาจัดการเรื่องสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่าง ๆ ภารกิจของรัฐสมัยใหม่จึงมีมากและซับซ้อนขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม (บรรเจิด สิงคะเนติ, ๒๕๕๖) โดยรัฐเป็นผู้กำหนดและดำเนินการแจกแจงคุณค่าให้แก่สังคมโดยส่วนรวมอย่างเป็นธรรม เมื่อรัฐกระจายอำนาจให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้อำนาจจะต้องก่อให้เกิดผลในการ

แจกแจงคุณค่าต่าง ๆ ที่ตกถึงประชาชน ให้ประโยชน์แก่คนในท้องถิ่นโดยรวม โดยมิใช่เป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์แอบแฝงต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนทางการเมืองหรือเพื่อการสนับสนุนผลประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แนวความคิดเรื่องการบริหารงานเพื่อท้องถิ่นนี้เป็นกรอบทิศทางให้ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบต่อสังคม บริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นส่งเสริมให้เกิด ความสมานฉันท์ การมีส่วนร่วม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้บัญญัติให้รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการและพนักงาน หรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติ หน้าที่ รัฐบาลจึงได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำค่านิยมสร้างสรรค์และจรรยาบรรณให้ เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือปฏิบัติ ซึ่งค่านิยมสร้างสรรค์ ๕ ประการ ได้แก่

๑. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Moral Courage) โดยยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ความชอบธรรม ความเสียสละ หลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพล

๒. มีคุณธรรมและความรับผิดชอบ (Integrity) ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาแยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ต่อผลงานองค์การ และประชาชน

๓. โปร่งใสตรวจสอบได้ (Transparency) ปรับปรุงกลไกและวิธีการทำงานให้มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ และพร้อมเปิดเผยข้อมูลอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย

๔. ไม่เลือกปฏิบัติ (Nondiscrimination) ให้บริการโดยเสมอภาค เป็นธรรม เน้นความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และถูกต้อง ด้วยความมีน้ำใจเมตตา

๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Orientation) โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล งานแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ เกิดผลดีต่อหน่วยงานและส่วนรวม โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการบริหารกิจการบ้าน เมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดหลักการบริหารราชการที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีการพัฒนาที่ยั่งยืนสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก มีผลใช้บังคับการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยนั้น ประกอบด้วยหลัก ๖ ประการ คือ

๑) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

๒) หลักคุณธรรม ได้แก่ การส่งเสริมคนดีคนเก่ง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่าง แก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต

๓) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติปรับปรุงการทำงานให้มีความ โปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

๔) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ

๕) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

๖) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วน รวม ประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า ดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมให้สมบูรณ์

การบริหารงานเพื่อประโยชน์ต่อท้องถิ่นของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริหารงานที่มุ่งบรรลุเป้าหมายโดยคำนึงถึงมิติดังต่อไปนี้

๑. การคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency& Effectiveness) หมายถึง การบริหารงานอย่างมีระเบียบแบบแผน การทำงานเป็นทีม การนำความทันสมัยมาใช้ในงาน การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ร่วมงาน และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ

๒. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsiveness) หมายถึง ความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน การตระหนักถึงปัญหาของสังคม ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และการมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

๓. การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (Relevance) หมายถึง การตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นอย่างเท่าเทียมกัน การให้ความสำคัญกับประชาชนกลุ่มน้อยและการแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริงของท้องถิ่น

๔. การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน (Participation) หมายถึง การยอมรับความแตกต่างทางความคิด การยอมรับฟังความเห็นจากประชาชน การเปิดเผยข้อมูล และการยอมรับการตรวจสอบจากผู้เกี่ยวข้อง

๕. ความซื่อสัตย์ เป็นธรรม โปร่งใส (Honest, Justice & Transparency) หมายถึง การบริหารงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย การไม่ทุจริต การยึดถือหลักคุณธรรม (Merit) และความโปร่งใสในการบริหารงาน

๖. ความมีจริยธรรมและเคารพกฎหมาย (Legality-Morality) หมายถึง การปฏิบัติตนภายในกรอบของกฎหมายและจริยธรรมเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม ดังนั้น จึงกำหนดฐานคติของการวิจัยไว้ว่า ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้นำตามกฎหมายที่มาจากการเลือก ตั้งโดยประชาชนและต้องรับผิดชอบต่อประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติ จึงต้องบริหารงานเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นด้วยการจัดสรรและกระจายคุณค่าให้ แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นธรรมตรงกับความต้องการเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น และให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติได้ อย่างเต็มที่ ซึ่งจะต้องยึดถือประโยชน์สุขและความต้องการของประชาชนเป็นหลัก (Citizen Centric) ตามกรอบความคิดการบริหารงานทั้ง ๖ มิติ

๒. แนวคิดของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น ผู้บริหาร ระดับสูงซึ่งมีหน้าที่ควบคุมทางการปฏิบัติงานขององค์กรให้มุ่งไปสู่ นโยบาย วิสัยทัศน์ จะมีรายงานผลการปฏิบัติงานจากระบบงานเป็นเครื่องช่วยให้ทราบความก้าวหน้า ของการดำเนินงานว่าเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องหรือไม่ และใกล้บรรลุนโยบาย วิสัยทัศน์ขององค์กรเพียงใด
หากผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมาย ผู้บริหารจะมีเวลาพอสำหรับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรบรรลุวิสัยทัศน์

ลักษณะองค์กรที่บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

องค์กรที่ได้ใช้ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑. มีนโยบาย พันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และเป้าหมายที่รูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมาย

๒. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป็นเป้าหมายที่มีรากฐานมาจากพันธกิจขององค์กรเท่านั้น

๓. เป้าหมายจะวัดได้เป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้

๔. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก

๕. พนักงานทุกคน รู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร คิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร

๖. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารงาน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลได้อย่างเหมาะสม

๗. มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงานสถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน

๘. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกัน ในการทำงานที่สร้างสรรค์เป็นองค์กรที่มั่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๙. พนักงานมีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้โอกาสปรับปรุงงานและดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขึ้น ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจ

องค์กร เป็นสิ่งมีชีวิต องค์กรประกอบด้วยคนที่อยู่ในองค์กร องค์กรจะดี จะรุ่งเรืองหรือตกต่ำล้วนแล้วแต่แปรผันตามคุณภาพคนที่มีอยู่หากเราจะสร้างองค์กร ปรับปรุงองค์กร ให้เป็นองค์กรที่ดีเป็นองค์กรที่เน้นผลสัมฤทธิ์ เราต้องเริ่มพิจารณาในการสร้างคนในองค์กรก่อน เพื่อให้คนในองค์กรไปสร้างองค์กรอีกทีหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบดังนี้

๑. “มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ”

Achievement Orientation เป็นความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีกว่ามาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ ซึ่ง มาตรฐานนั้นอาจเป็นระดับที่ตนเองเคยทำมาก่อน หรือเป็นมาตรฐานของการวัดผลงานตามตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ หรือการเอาชนะผู้อื่น หรือเป็นเป้าหมายที่ท้าทายที่ตนกำหนดขึ้นมา หรือการทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน

ระดับ ๑ ต้องการทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดี

- พยายามอย่างหนักเพื่อการทำงานที่ดี ตามมาตรฐานการวัดผลงานที่กำหนดโดยผู้อื่น
- แสดงทัศนคติเชิงบวกกว่าสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้

ระดับ ๒ กำหนดมาตรฐานในการวัดผลงานด้วยตนเอง

- กำหนดเป้าหมายและมาตรฐานด้านคุณภาพที่ชัดเจนด้วยตนเองและพยายามดำเนินการให้บรรลุ

• ใช้เวลาอย่างชาญฉลาดในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานที่ตนกำหนด

ระดับ ๓ ปรับปรุงผลงานของตนอยู่เสมอ

• ปรับปรุงกระบวนการทำงานตลอดจนแผนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงผลงานของตนเองอยู่เสมอ

• ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงผลงานอยู่เสมอ

ระดับ ๔ กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายตนเองและผู้อื่น พยายามดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายนั้น

• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายตนเองและผู้อื่นซึ่งเป็นเป้าหมายที่สมเหตุสมผล

• มุมานะในการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายเหล่านั้น ท่ามกลางอุปสรรคด้วยความอุตสาหะและตั้งมั่น

ระดับ ๕ การวิเคราะห์ผลได้ ผลเสีย ของการดำเนินการ

• กำหนดเป้าหมายเชิงธุรกิจด้วยตนเอง

• วิเคราะห์อย่างละเอียดถึงผลกระทบทางด้านต้นทุนและผลประโยชน์ที่ได้จากเป้าหมายเชิงธุรกิจ

ระดับ ๖ ยอมรับความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้ประมาณการไว้แล้ว

• ยอมรับที่จะดำเนินงานด้วยความเสี่ยงที่ได้ประมาณการไว้

• หลังจากการประเมินผลได้ผลเสียแล้ว ดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ (เช่น เวลา แรงงาน และ งบประมาณ) เพื่อการปรับปรุงผลงานเชิงธุรกิจให้ดีขึ้น

๒. "มุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ"

Concern for Order เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงจิตสำนึกในการลดความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่มีผลกระทบจากสภาพแวดล้อม ซึ่งมักแสดงออกมาด้วยการจับตามองและการตรวจสอบการทำงาน รวมทั้งความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ และมักแสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะสร้างความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับ ผิดชอบของตนเองและผู้อื่นอยู่เสมอ

ระดับ ๑ แสดงออกซึ่งจิตสำนึกใน

• การปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน ด้วยการปฏิบัติตามกระบวนการอย่างถูกต้อง

• ระเบียบวินัยในการทำงาน มักจะแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดเสมอ

ระดับ ๒ ตรวจสอบของตนเอง

• ตรวจสอบความละเอียดถี่ถ้วน และคุณภาพของงานที่ตนทำอยู่ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านคุณภาพ และบรรลุความคาดหวัง

• ส่งมอบงานทุกชิ้นอย่างไม่มีข้อผิดพลาด

ระดับ ๓ ติดตามความก้าวหน้าของงาน

• ติดตามความก้าวหน้าในงานของตนเองและผู้อื่นอย่างต่อเนื่องโดยการเปรียบเทียบกับแผนงานที่ได้วางไว้

• จดบันทึกอย่างละเอียดถึงกิจกรรม กำหนดเวลา ผลสัมฤทธิ์ค่าใช้จ่าย ฯลฯ ที่เกี่ยวกับการทำงาน

ระดับ ๔ วางแผนงานอย่างชัดเจน

• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายตนเองและผู้อื่น เป็นเป้าหมายที่สมเหตุสมผล

• มุมานะในการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายเหล่านั้นท่ามกลางอุปสรรคด้วยความอุตสาหะและตั้งมั่น

๓. "ปฏิบัติการเชิงรุก"

Proactivity เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่จะมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยตนเอง และกระทำการเชิงรุก ในอันที่จะสร้างโอกาสต่าง ๆ หรือป้องกันปัญหา หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

ระดับ ๑ แก้ปัญหาปัจจุบัน

• จัดการกับปัญหาประจำวันอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

• ติดตามเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกแก้ไขแล้ว

ระดับ ๒ คาดการณ์ถึงปัญหาหรือโอกาส

• คาดการณ์ถึงปัญหาต่าง ๆ ก่อนที่จะเกิด และพยายามเตรียมการเพื่อการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น

• มองเห็นโอกาสในการปรับปรุงพัฒนา หรือสร้างธุรกิจใหม่ ๆ

ระดับ ๓ วิเคราะห์ปัญหาและสร้างโอกาส

• ริเริ่มทำการที่มากกว่าปกติ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา

• มองเห็น และสร้างโอกาสในการปรับปรุงพัฒนา หรือสร้างธุรกิจใหม่ ๆ

ระดับ ๔ แก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนและสร้างโอกาส

• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายตนเองและผู้อื่นซึ่งเป็นเป้าหมายที่สมเหตุสมผล

• มุมานะในการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายเหล่านั้น ท่ามกลางอุปสรรคด้วยความอุตสาหะและตั้งมั่น

ระดับ ๕ มีวิธีการแก้ปัญหาระยะยาว

• คาดการณ์แนวโน้มของตลาด ความต้องการของลูกค้าที่เกิดขึ้นใหม่และความต้องการขององค์กรในอนาคต

• วางแผนและใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ในการตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

๔. **“เชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ”**

Professional Expertise เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่มุ่งมั่นพัฒนาความเชี่ยวชาญของตน ด้วยการขวนขวายหาประสบการณ์และความรู้เพิ่มเติม และนำมาประยุกต์ในงานเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรและผู้อื่น

ระดับ ๑ มีความสามารถในวิชาชีพ

• มีทักษะพื้นฐานและความรู้ในวิชาชีพของตน

• ใช้ความรู้และทักษะที่มีอยู่อย่างเหมาะสมในการทำงาน

ระดับ ๒ เพิ่มพูนความเชี่ยวชาญของตนเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ

• ริเริ่มที่จะเพิ่มพูนความรู้และความเชี่ยวชาญของตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

• ขวนขวายหาข้อมูลและทักษะใหม่ ๆ

ระดับ ๓ ประยุกต์ใช้ความเชี่ยวชาญตอบสนองความต้องการขององค์กร

• ใช้ความเชี่ยวชาญของตนเองในการปรับปรุงผลการดำเนินธุรกิจหรือแก้ไขปัญหา

• เข้าใจและสามารถให้คำแนะนำได้ว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะสามารถนำมาพัฒนาการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้อย่างไร

ระดับ ๔ เป็นผู้นำในสายวิชาชีพ

• สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในสายอาชีพของตน เพื่อพัฒนาธุรกิจขององค์กรให้ก้าวหน้า

• ทำตนเป็นหนึ่งในกลไกของการเปลี่ยนแปลง ด้วยการนำเอาเทคนิคสมัยใหม่ในสายอาชีพของตนมาใช้อย่างแพร่หลายในองค์กร

๓. แนวคิดการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลามี

การติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร มากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสาหรับ ผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คาแนะนาและเอาใจ ใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสาหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออานวย ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็น แนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจานวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สาหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลด การใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การ ออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ๊อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาล ลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการบริการ Millet (๑๙๕๔) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการตามลักษณะความจาเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ คือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้การบริการและการพัฒนาทักษะการให้การบริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, ๒๕๕๔) ขณะที่ สมิต สัชฌุกร (๒๕๕๔) ระบุว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ประกอบด้วย ๑) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ๒) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ๓) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ๔) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ และ ๕) จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

๔. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้มิติที่สอง คือความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้อธิบายแนวคิดไว้จำนวนมาก อีกทั้งทีความสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติ ทั่วไป ตัวอย่างเช่น Vroom (๑๙๖๔) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทน กันได้ เพราะในท้ายที่สุด ทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นๆ โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นในทิศทางตรงกันข้าม

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดย ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็น สิ่งที่

ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความหมายของคำว่า “**ความพึงพอใจ**” ได้นำไปสู่การมองเห็นปัญหาด้านทฤษฎี และการวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจในประเทศไทยในสองมิติดังได้ กล่าวมาแล้วนั่นเอง คือ

๑) การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน และ

๒) การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่ง เป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหา เหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน ด้วย

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัย ของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก ดังได้กล่าวแล้วนั่นเอง มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษา ดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของ ผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่ เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป

๕. แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผย

ข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ยังก่อให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้ผู้รับการประเมินผล (ส่วนราชการ) มีความเข้าใจรายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตรงกับกรอบและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (แนวทาง BSC) สามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของการปฏิบัติราชการ

๒. เพื่อทราบผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดยเฉพาะผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) รวมทั้งความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติราชการ

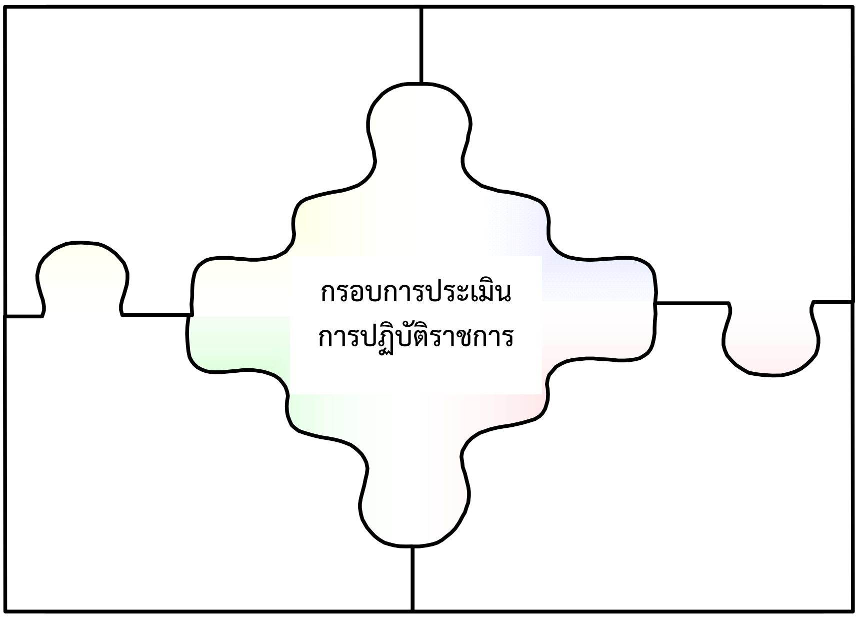
๓. ประเมินเพื่อนำผลลัพธ์มาพัฒนาองค์กรต่อไป

๔. เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดแผน/โครงการ และจัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนที่ยุทธศาสตร์และตัวชี้วัด (KPI)

๕. เพื่อทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและติดตามเพื่อทราบปัญหาอุปสรรค การดำเนินการตามแผนงานโครงการในงบประมาณ

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการจะดำเนินการจัดทำคำรับรองและประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อรับสิ่งจูงใจตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง ๔ มิติ ดังภาพ



ภาพที่ ๑ กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

สำหรับรายละเอียดของกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ แยกตามมิติสามารถแสดงได้ตามภาพ ดังนี้

มิติที่ ๑ มิติด้านประสิทธิผล

แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการบวนการทำงาน ให้มีมาตรฐานและสอดคล้องรับระเบียบกฎหมาย เป็นต้น

มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร

แสดงความสามารถในการบริหารจัดการองค์การ และการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ

วัตถุประสงค์ในการประเมินผลเป็นไปเพื่อ

๑. นิเทศควบคู่ไปกับการติดตามประเมินผลการปฏิบัติ ราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

๒. ทราบประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมทั้งประเทศ แต่ละประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ทราบจุดอ่อน จุดแข็งในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถพัฒนา แก้ไขปรับปรุงได้ตามความจำเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ในการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และมีข้อมูลนาไปสู่การติดตามผลและการพัฒนาการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม

๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพเป็นระบบ

ระยะเวลาดำเนินการประเมินผล

๑. ปรับปรุงแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิมพ์แบบประเมินฯ และส่งแบบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนมกราคม ของปี

๒. ชี้แจงขั้นตอน และวิธีการประเมินให้คณะทางาน Core team ตามภาคต่างๆ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม ของปี

๓. จังหวัดโดยคณะทางาน Core team ประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ของปี

๔. จังหวัดรายงานผลคะแนนการประเมินฯ เดือนกรกฎาคม ของปี

ซึ่งหลักเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีในเบื้องต้นประกอบไปด้วย

๑. การบริหารจัดการ

ประเด็นการประเมินเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีสาระสำคัญคือ

๑.๑ การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

๑.๒ การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๓ การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

๑.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๕ การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๖ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๑.๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

๒. การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

ประเด็นการประเมิน เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และการปฏิบัติงานในเรื่องเกี่ยวกับสภาของท้องถิ่น ประกอบด้วย

๒.๑ การบริหารงานบุคคล

๒.๒ การดาเนินกิจการของสภาท้องถิ่น

๓. การบริหารงานการเงินและการคลัง

ประเด็นการประเมิน ประกอบด้วย

๓.๑ การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ

๓.๒ การจัดเก็บรายได้

๓.๓ การบริหารการเงินและบัญชี

๓.๔ การจัดส่งเงินสมทบกองทุนบำเหน็จบำนาญ

๓.๕ การตรวจสอบภายใน

๔. การบริการสาธารณะ

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย ๔ งาน เช่น

(๑) งานด้านบริการกฎหมาย

(๒) งานด้านทะเบียน

(๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(๖) งานด้านการศึกษา

(๗) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(๘) งานด้านรายได้หรือภาษี

(๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(๑๐) งานด้านสาธารณสุข

(๑๑) งานด้านอื่น ๆ

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

(๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

(๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

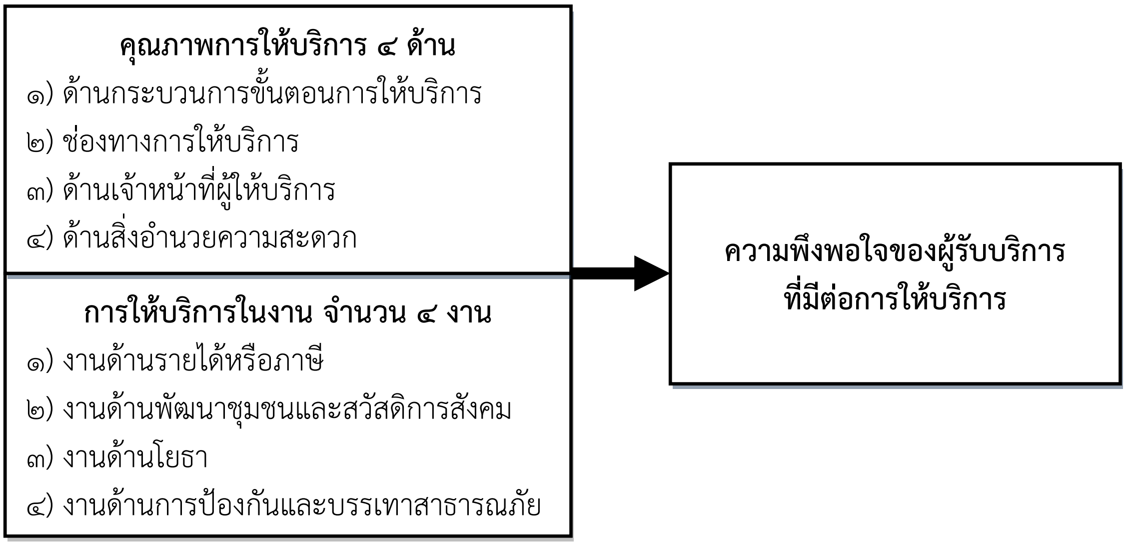
(๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของการประเมิน ในขณะที่กรอบแนวคิดในการประเมินครั้งนี้ ได้นำข้อกำหนดตาม

หลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาศึกษาร่วมกับการให้บริการในงานด้านต่างๆ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านรายได้หรือภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านโยธา และ ๔) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ซึ่งรายละเอียดทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถแสดงเป็นภาพกรอบแนวคิดในการประเมิน ได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งอุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยเลือกประเมินในพื้นที่เทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง การสำรวจ (Survey Study) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก โดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaires) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ ชุด ซึ่งจำนวนนี้ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างทางสถิติ และได้กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนดำเนินการประเมิน ดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๕,๓๓๘ คน แบ่งเป็น ๖ หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)
๑	บ้านเข้าซ้อน	๑,๒๕๖
๒	บ้านไหล่หิน	๑,๐๘๓
๓	บ้านแม่ฮวก	๘๓๒
๔	บ้านมะกอก - นาบัว	๙๘๒
๕	บ้านกิ่ว	๔๖๙
๖	บ้านไหล่หินตะวันตก	๗๑๖
	รวม	๕,๓๓๘

ที่มา: ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากรทั้งหมด ซึ่งได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๓, p. ๓๙๘) ใน “Statistics : An

Introductory Analysis" ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% และค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ ๐.๐๕ แสดงได้ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

N = ประชากรทั้งหมด

d = ระดับนัยสำคัญ

กำหนดให้ N = ๕,๓๓๘ คน

d = ๐.๐๕

แทนค่า

$$n = \frac{๕,๓๓๘}{๑+๕,๓๓๘(๐.๐๕)^{๒}}$$

n = ๓๗๒.๑๑

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ รวมทั้งสิ้น ๓๗๒.๑๑ คน แต่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้เป็น ๔๐๐ คน เพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของข้อมูลยิ่งขึ้น ประกอบกับยังเป็นการยืนยันค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญไม่ให้มีค่าน้อยกว่า ๐.๐๕

ดังนั้น n = ๔๐๐ คน

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหาอัตราสัดส่วนของประชากร (Proportional to Size) เพื่อหากลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านตามสูตรดังนี้

$$n_1 = \frac{N_i \, x \, n}{N}$$

โดย n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน

N_i = จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

เมื่อใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหาอัตราสัดส่วนของประชากรเพื่อหากลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านแล้ว ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ถือเป็นตัวแทนของแต่ละหมู่บ้านดังตารางที่ ๓.๒

ตารางที่ ๓.๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	แทนค่า $n_1 = \frac{N_i \, x \, n}{N}$	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑	บ้านเข้าซ้อน	๑,๒๕๖	๑,๒๕๖x๔๐๐ / ๕,๓๓๘	๙๕
๒	บ้านไหล่หิน	๑,๐๘๓	๑,๐๘๓x๔๐๐ / ๕,๓๓๘	๗๙
๓	บ้านแม่ฮวก	๘๓๒	๘๓๒x๔๐๐ / ๕,๓๓๘	๖๒
๔	บ้านมะกอก – นาบัว	๙๘๒	๙๘๒x๔๐๐ / ๕,๓๓๘	๗๕
๕	บ้านกิ่ว	๔๖๙	๔๖๙x๔๐๐ / ๕,๓๓๘	๓๕
๖	บ้านไหล่หิน ตะวันตก	๗๑๖	๗๑๖x๔๐๐ / ๕,๓๓๘	๕๔
	รวม	๕,๓๓๘		๔๐๐

๓.๒ วิธีการศึกษา

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ผู้ประเมินได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา คือการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้เครื่องมือการประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการศึกษาจากประชาชนในตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน

๓.๓เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ผู้ประเมินได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ท สเกล โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันและเป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น ๕ ระดับ (Rensis A. Likert . ๑๙๖๑, pp.๑๖๖-๑๖๙) ดังนี้

$$\text{ระยะของช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{๕ - ๑}{๕}$$

$$= ๐.๘๐$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

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

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยคำถามปิดและคำถามเปิดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมิน โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น ที่สอบถามเกี่ยวกับ จำนวนครั้ง และ เวลาที่มารับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการต่องานด้านต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยและผู้ช่วยจำนวน ๒๑ คน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่จำนวน ๔๐๐ ชุด (ดังแสดงไว้ในตาราง ๓.๒ ข้างต้น) โดยได้ซักซ้อมทำความเข้าใจผู้ช่วยทุกคนก่อนแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และเมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนแล้ว ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนเสมอ หากพบว่า แบบสอบถามข้อใดไม่สมบูรณ์ ได้ขอให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามกรอกให้สมบูรณ์และครบถ้วนทุกข้อ

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) ได้แก่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินในครั้งนี้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ แบบสอบถาม นำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น

๓.๑ สถิติพื้นฐาน

๓.๑.๑ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๒ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลความความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๓.๑.๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้รวมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลความความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ผลสรุปจากการประเมินจึงต้องนำค่าระดับจากการคำนวณมาแปรผลเป็นระดับคะแนนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับจริง โดยการเทียบอัตราช่วงชั้นของค่าระดับจากการประเมินและค่าระดับคะแนนที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ 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

ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

- มากกว่าร้อยละ ๙๕.๑ ขึ้นไป คะแนนเต็ม ๑๐
- ระหว่างร้อยละ ๙๐.๑ – ๙๕.๐ คะแนนเต็ม ๙
- ระหว่างร้อยละ ๘๕.๑ - ๙๐.๐ คะแนนเต็ม ๘
- ระหว่างร้อยละ ๘๐.๑ - ๘๕.๐ คะแนนเต็ม ๗
- ระหว่างร้อยละ ๗๕.๑ - ๘๐.๐ คะแนนเต็ม ๖
- ระหว่างร้อยละ ๗๐.๑ - ๗๕.๐ คะแนนเต็ม ๕
- ระหว่างร้อยละ ๖๕.๑ - ๗๐.๐ คะแนนเต็ม ๔
- ระหว่างร้อยละ ๖๐.๑ - ๖๕.๐ คะแนนเต็ม ๓
- ระหว่างร้อยละ ๕๕.๑ - ๖๐.๐ คะแนนเต็ม ๒
- ระหว่างร้อยละ ๕๐.๑ - ๕๕.๐ คะแนนเต็ม ๑
- น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ คะแนนเต็ม ๐

ในการเทียบระดับคะแนนให้เป็นค่าระดับเดียวกัน สามารถทำได้โดยใช้สูตรต่อไปนี้

$$X = \frac{\bar{X} \times ๑๐๐}{๕}$$

กำหนดให้	X	คือ	ระดับคะแนนความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้รับบริการ
	$\bar{X}$	คือ	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อ
	๑๐๐	คือ	ค่าคะแนนเต็มของความพึงพอใจ
	๕	คือ	ค่าระดับสูงสุดจากการประเมิน

ตัวอย่าง

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๔ ในงานด้านต่างๆ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑

แทนค่า

$$X = \frac{๓.๖๑ \times ๑๐๐}{๕}$$

$$X = ๗๒.๒$$

ดังนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้รับบริการ เท่ากับร้อยละ ๗๒.๒ และเมื่อนำมาเทียบเป็นคะแนน สามารถเทียบได้ระดับ ๕ คะแนน

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อหน่วยงานเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ตามแนวทางการการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการต่อเดือน

จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้มาทุกเดือน	๑๘๐	๔๕.๐
๑ ครั้ง	๕๘	๑๔.๕
๒ ครั้ง	๘๖	๒๑.๕
๓ ครั้ง	๓๘	๙.๕
มากกว่า ๓ ครั้ง	๓๘	๙.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ ไม่ได้มารับบริการทุกเดือน จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ และมารับบริการ ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕

ตารางที่ ๔.๒ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการแต่ละช่วงเวลา

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น.	๒๒๘	๕๗.๐
๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น.	๑๒๑	๓๐.๓
๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น.	๓๑	๗.๘
๑๔:๐๑ – ๑๖.๓๐ น.	๒๐	๕.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มารับบริการช่วงเวลา ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. จำนวน ๒๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการช่วงเวลา ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๑๔๖	๓๕.๕
หญิง	๒๕๔	๖๓.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ เป็นหญิง จำนวน ๒๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕ และเป็นชาย จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕

ตารางที่ ๔.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๓.๓
๒๑ – ๔๐ ปี	๘๘	๒๒.๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๖๙	๔๒.๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๓๐	๓๒.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓ รองลงมา อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และ ปีอายุ ๒๑ – ๔๐ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐

ตารางที่ ๔.๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	๖๗	๑๖.๘
สมรส	๒๕๗	๖๔.๓
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๗๖	๑๙.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๑ รองลงมา มีม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐

ตารางที่ ๔.๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๖๒	๔๐.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๗	๒๑.๘
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๗๐	๑๗.๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๔	๖.๐
ปริญญาตรี	๕๐	๑๒.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๑.๘
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘ และ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕

ตารางที่ ๔.๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๕.๕
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘	๒.๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๒	๕.๕
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๙๔	๒๓.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๘	๔.๕
รับจ้างทั่วไป	๘๕	๒๑.๓
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๑	๒.๘
เกษตรกร/ประมง	๖๖	๑๖.๕
ว่างงาน	๗๔	๑๘.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ และมีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕

ตารางที่ ๔.๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๐๑	๒๕.๓
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๗๖	๔๔.๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๗๗	๑๙.๓
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๔	๘.๔
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๒	๓.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓

ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ **งานด้านสาธารณูปโภค**

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	SD.	แปลผล	ร้อยละ	คะแนน
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๑๕	๐.๗๔	มาก	๘๓.๐	๗
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๗๓	มาก	๘๒.๘	๗
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	๓.๙๑	๐.๗๗	มาก	๗๘.๘	๖
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๙๕	๐.๗๖	มาก	๗๙.๐	๖
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓.๙๙	๐.๗๓	มาก	๗๙.๘	๖
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๕	๐.๗๔	มาก	๘๓.๐	๗
	ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๑๘	๐.๕๘	มาก	๘๓.๖	๗
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๑๑	๐.๖๗	มาก	๘๒.๒	๗
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๖	๐.๖๙	มาก	๗๙.๒	๗
	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ผู้มีความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี	๓.๙๖	๐.๘๓	มาก	๗๙.๒	๖
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๓.๘๑	๐.๘๗	มาก	๗๖.๒	๖
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๓.๘๕	๐.๗๔	มาก	๗๗.๐	๖
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔.๑๑	๐.๘๑	มาก	๘๒.๒	๗
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๓.๙๘	๐.๗๙	มาก	๗๙.๖	๖
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๘๘	๐.๗๖	มาก	๗๗.๖	๖
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๐๗	๐.๗๔	มาก	๘๑.๔	๗
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๔.๑๑	๐.๗๕	มาก	๘๒.๒	๗
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๑๒	๐.๗๔	มาก	๘๒.๔	๗
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๑๑	๐.๗๒	มาก	๘๒.๔	๗
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๑๕	๐.๗๑	มาก	๘๓.๐	๗
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๙๘	๐.๗๔	มาก	๗๙.๖	๖
	รวม	**๔.๐๔**	**๐.๖๖**	**มาก**	**๘๐.๘**	**๗**

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๐๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และ การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ ขณะที่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ **งานด้านสาธารณูปโภค** รวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	SD.	แปลผล	ร้อยละ	คะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๕	๐.๗๔	มาก	๘๑.๐	๗
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๖๘	มาก	๘๑.๗	๗
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๙๓	๐.๗๔	มาก	๗๘.๓	๖
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๙	๐.๗๖	มาก	๘๐.๘	๗
	รวม	**๔.๐๔**	**๐.๖๒**	**มาก**	**๘๐.๕**	**๗**

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณูปโภค รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๐๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ขณะที่ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓

ตอนที่ ๔ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	SD.	แปลผล	ร้อยละ	คะแนน
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๑๑	๐.๗๑	มาก	๘๒.๒	๗
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๖	๐.๗๖	มาก	๘๓.๒	๗
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	๔.๑๕	๐.๗๗	มาก	๘๓.๐	๗
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๑๓	๐.๖๘	มาก	๘๒.๖	๗
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๑๓	๐.๖๙	มาก	๘๒.๖	๗
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๕	๐.๖๔	มาก	๘๓.๐	๗
	ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๑๐	๐.๖๗	มาก	๘๒.๐	๗
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๑๔	๐.๖๗	มาก	๘๒.๘	๗
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๗	๐.๖๙	มาก	๘๓.๔	๗
	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ผู้มีความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี	๔.๑๑	๐.๗๑	มาก	๘๒.๒	๗
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๑๓	๐.๖๗	มาก	๘๒.๖	๗
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๔.๑๕	๐.๗๔	มาก	๘๓.๐	๗
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔.๑๙	๐.๗๐	มาก	๘๓.๘	๗
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๔.๑๘	๐.๖๑	มาก	๘๓.๖	๗
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๑๗	๐.๖๕	มาก	๘๓.๔	๗
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๖	๐.๖๘	มาก	๘๓.๒	๗
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๔.๑๐	๐.๖๘	มาก	๘๒.๐	๗
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๑๑	๐.๖๓	มาก	๘๒.๒	๗
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๑๑	๐.๖๖	มาก	๘๒.๒	๗
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๑๕	๐.๖๗	มาก	๘๓.๐	๗
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๑๑	๐.๖๙	มาก	๘๒.๒	๗
	รวม	**๔.๑๔**	**๐.๕๔**	**มาก**	**๘๒.๘**	**๗**

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๑๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ ขณะที่ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ**งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ของหน่วยงานรวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	SD.	แปลผล	ร้อยละ	คะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๓	๐.๖๒	มาก	๘๒.๘	๗
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๖๑	มาก	๘๒.๗	๗
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๖	๐.๖๗	มาก	๘๓.๑	๗
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๒	๐.๖๖	มาก	๘๒.๒	๗
	รวม	**๔.๑๔**	**๐.๕๔**	**มาก**	**๘๒.๘**	**๗**

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๑๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ ขณะที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒

ตอนที่ ๕ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕

ตารางที่ ๔.๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	SD.	แปลผล	ร้อยละ	คะแนน
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๑๖	๐.๗๖	มาก	๘๓.๒	๗
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๗๓	มาก	๘๒.๘	๗
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	๔.๑๐	๐.๗๔	มาก	๘๒.๐	๗
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๐๓	๐.๗๔	มาก	๘๐.๖	๗
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๑๓	๐.๗๒	มาก	๘๒.๖	๗
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๑	๐.๗๖	มาก	๘๒.๒	๗
	ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๑๐	๐.๗๑	มาก	๘๒.๐	๗
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๐๗	๐.๗๘	มาก	๘๑.๔	๗
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๗๗	มาก	๘๑.๖	๗
	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ผู้มีความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี	๔.๐๑	๐.๗๔	มาก	๘๐.๒	๗
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๐๖	๐.๗๒	มาก	๘๑.๒	๗
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๔.๐๒	๐.๗๔	มาก	๘๐.๔	๗
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔.๑๑	๐.๗๑	มาก	๘๒.๒	๗
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๔.๑๒	๐.๗๙	มาก	๘๒.๔	๗
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๐๗	๐.๗๐	มาก	๘๑.๔	๗
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๔	๐.๗๔	มาก	๘๒.๒	๗
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๔.๐๕	๐.๗๑	มาก	๘๑.๐	๗
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๑๑	๐.๗๖	มาก	๘๒.๒	๗
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๐๓	๐.๗๓	มาก	๘๒.๖	๗
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๐๑	๐.๗๕	มาก	๘๐.๒	๗
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๐๔	๐.๗๗	มาก	๘๐.๘	๗
	รวม	**๔.๐๐**	**๐.๖๒**	**มาก**	**๘๐.๕**	**๗**

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๐๘ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ รองลงมา คือ มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ ขณะที่ การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑

ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ที่ดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ของหน่วยงานรวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	SD.	แปลผล	ร้อยละ	คะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๑	๐.๗๖	มาก	๘๒.๒	๗
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๗๗	มาก	๘๑.๗	๗
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๐๗	๐.๗๔	มาก	๘๑.๓	๗
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๖	๐.๗๖	มาก	๘๑.๓	๗
	รวม	**๔.๐๘**	**๐.๖๘**	**มาก**	**๘๑.๖**	**๗**

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๐๘ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ขณะที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖

ตอนที่ ๖ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕

ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ **งานด้านสาธารณสุข**

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	SD.	แปลผล	ร้อยละ	คะแนน
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๓๓	๐.๗๓	มากที่สุด	๘๖.๖	๘
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๗.๐	๘
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	๔.๔๑	๐.๗๖	มากที่สุด	๘๘.๒	๘
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๓๖	๐.๗๘	มากที่สุด	๘๗.๒	๘
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๔๔	๐.๗๙	มากที่สุด	๘๘.๘	๘
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๒	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๖.๔	๘
	ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๒๘	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๕.๖	๘
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๒๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๕.๒	๘
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๔	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๔.๘	๗
	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ผู้มีความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี	๔.๓๒	๐.๘๑	มากที่สุด	๘๖.๔	๘
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๓๖	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๗.๒	๘
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๔.๓๒	๐.๘๔	มากที่สุด	๘๖.๔	๘
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔.๓๘	๐.๘๐	มากที่สุด	๘๗.๖	๘
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๔.๓๒	๐.๘๑	มากที่สุด	๘๖.๔	๘
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๓๑	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๖.๒	๘
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๖	๐.๗๒	มากที่สุด	๘๕.๒	๘
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๔.๒๕	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๕.๐	๗
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๓๒	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๖.๔	๘
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๒๙	๐.๗๒	มากที่สุด	๘๕.๘	๘
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๒๖	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๕.๒	๘
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๒๘	๐.๗๒	มากที่สุด	๘๕.๖	๘
	รวม	**๔.๓๑**	**๐.๖๕**	**มากที่สุด**	**๘๖.๒**	**๘**

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๓๑ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ ขณะที่ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔

ตารางที่ ๔.๑๖ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ **งานด้านสาธารณสุข** ที่ดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ของหน่วยงาน รวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	SD.	แปลผล	ร้อยละ	คะแนน
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๑	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๖.๒	๘
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๕	๐.๗๘	มากที่สุด	๘๔.๘	๗
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๔	๐.๗๓	มากที่สุด	๘๔.๙	๗
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๑	๐.๗๖	มากที่สุด	๘๖.๒	๘
	รวม	**๔.๒๘**	**๐.๖๕**	**มากที่สุด**	**๘๕.๕**	**๘**

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยด้านสาธารณสุข รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๒๘ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ขณะที่ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔

ตอนที่ ๗ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม

ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่ดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม

ข้อ	รายละเอียด	$\overline{X}$	SD.	แปลผล	ร้อยละ	คะแนน
๑	งานด้านสาธารณูปโภค	๔.๑๔	๐.๖๐	มาก	๘๒.๙	๗
๒	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๑๔	๐.๕๔	มาก	๘๒.๘	๗
๓	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๐๘	๐.๖๘	มาก	๘๑.๖	๗
๔	การด้านสาธารณสุข	๔.๒๘	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๕.๕	๘
	รวม	**๔.๑๖**	**๐.๕๔**	**มาก**	**๘๓.๒**	**๗**

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านต่างๆ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า งานงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ รองลงมา คือ งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ขณะที่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การประเมินขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพื่อนำผลการประเมินใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นไปเพื่อรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

การประเมินครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อประเมินการให้บริการ ของเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน ๕,๓๓๘ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากร รวมทั้งสิ้น ๔๐๐ คน มีค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญไม่ให้มีค่าน้อยกว่า ๐.๐๕

เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยการสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันและเป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น ๕ ระดับ 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 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ ไม่ได้มารับบริการทุกเดือน จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ และมารับบริการ ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕ ส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่มารับบริการช่วงเวลา ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. จำนวน ๒๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการช่วงเวลา ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน เป็นหญิง จำนวน ๒๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕ และเป็นชาย จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ ส่วนใหญ่ อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓ รองลงมา อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และ ปีอายุ ๒๑ – ๔๐ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อย

ละ ๒๒.๐ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๑ รองลงมา มีม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘ และ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ ส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ และมีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕ และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณูปโภค ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๐๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ขณะที่ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๑๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ ขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๐๘ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ ขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๒๘ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ขณะที่ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านต่างๆ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า งานงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ รองลงมา คือ งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ขณะที่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘

อภิปรายผล

จากสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพยายามในการบริหารงานให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภายใต้ข้อจำกัดความแตกต่างในสภาพปัญหาและบริบทเชิงพื้นที่ของแต่ละเทศบาลและแต่ละชุมชนในแต่ละเทศบาล ก็ยังมีความต้องการและมีปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขที่แตกต่างกัน ฉะนั้น จึงมีข้อจำกัดในการให้บริการ ประกอบกับการให้บริการสาธารณะอาจถูกตีความว่าเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องระบุไว้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จึงไม่กล้าที่จะทำกิจกรรมใดๆ เนื่องจากอาจต้องคืนงบประมาณทั้งที่ใช้จ่ายไปแล้ว

นอกจากนี้ ปัญหาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น ส่งผลให้การบริการยังไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น การเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการ ขาดการเตรียมการล่วงหน้า ทำให้การจัดบริการสาธารณะยังขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการปรับแนวทางการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการให้บริการคือ เป็นการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่องและความโปร่งใสในการให้บริการ

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๑). **บทเรียนและความรู้การปกครองท้องถิ่นไทย-ต่างประเทศ**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

ณัฏฐ์ดนัย ประเทืองบริบูรณ์. (๒๕๕๗). **การกำหนดประโยชน์ตอบแทนเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ต้องตา เรืองฤทธิ์ และสุดาภรณ์ อรุณดี. ๒๕๖๐. **ประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี**. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๘ “Research ๔.๐ Innovation and Development SSRU’s ๘๐th Anniversary”

นราธิป ศรีราม. (๒๕๕๗). **“แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”**, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๑-๗. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ และ อมเรศ กลิ่นบัวแก้ว. (๒๕๖๔). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (COVID-๑๙). **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**, ๗(๘): ๒๗-๔๔

บรรเจิด สิงคะเนติ. (๒๕๕๖). **หลักกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมฝ่ายปกครอง**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (๒๕๕๗). **“ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”**. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๘-๑๕. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (๒๕๕๐). **เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

สมิต สัชฌุกร. (๒๕๕๔). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: สายธาร

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (๒๕๕๔). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

Vroom, H. V. (๑๙๖๔). **Work and Motivation**. Now York : Wiley and Sons Inc.

Yamane, T. (๑๙๖๗). **Elementary Sampling Theory**. New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก ก

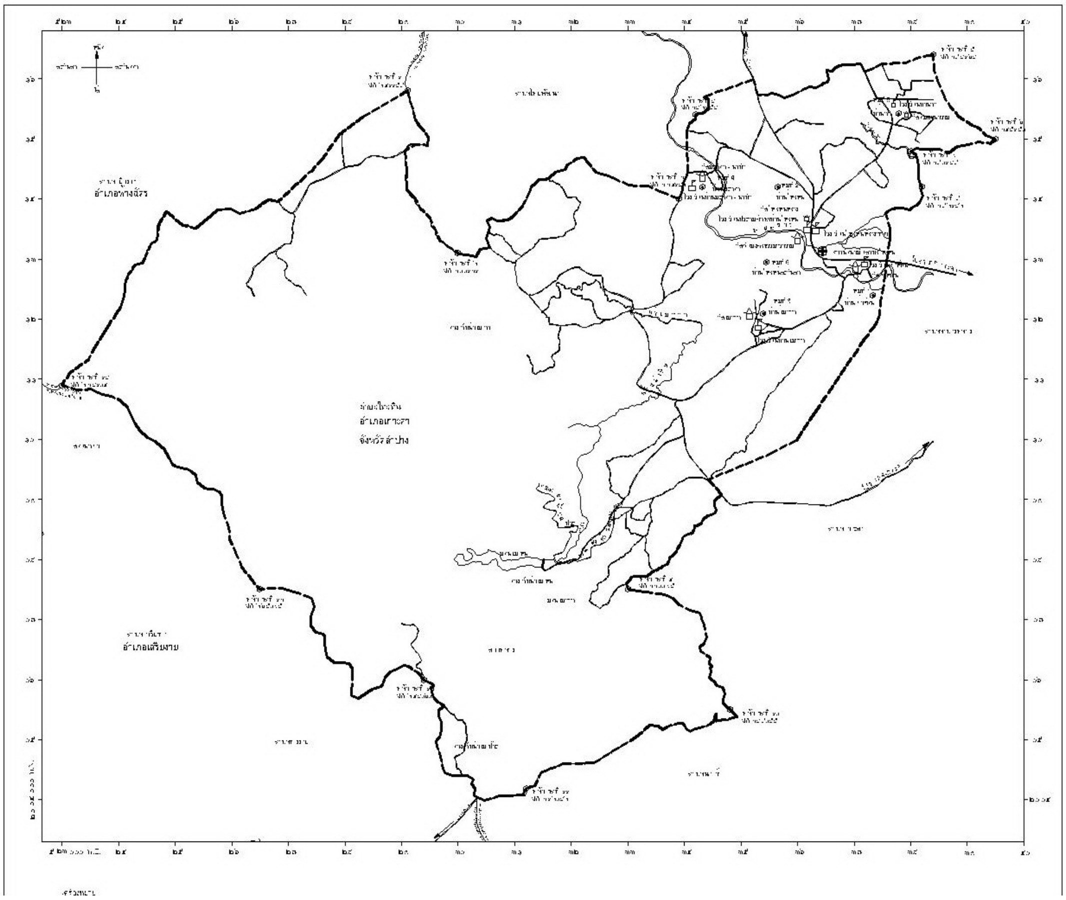
(ข้อมูลพื้นฐาน)

สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลไหล่หิน

ตำบลไหล่หินตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของที่ว่าการอำเภอเกาะคา ระยะห่างจากอำเภอประมาณ ๗ กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบเชิงเขา มีเชิงเขาอยู่ทางด้านทิศตะวันตก มีแม่น้ำยาวเป็นแม่น้ำสายหลัก ไหลผ่านทางทิศใต้ไปด้านทิศเหนือ ไหลลงสู่ตำบลไหล่หิน น้ำในแม่น้ำไหลตลอดปี พื้นที่ส่วนใหญ่จึงสามารถเก็บน้ำได้บ้าง และต้องอาศัยน้ำฝนเป็นหลัก

เทศบาลตำบลไหล่หิน ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๒ ตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลลำปางหลวง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา ตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลไหล่หิน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลใหม่พัฒนา อำเภอเกาะคา ตำบลเมืองยาว



ตำบลไหล่หินมีพื้นที่ทั้งหมด ๘๖,๒๕๐ ไร่ (๑๓๘ ตารางกิโลเมตร) แบ่งการปกครองเป็น ๖ หมู่บ้าน (เป็นพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลไหล่หินทั้งหมด ๖ หมู่บ้าน) ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านเข้าซ้อน	๔๐๐	๖๒๕	๖๓๑	๑,๒๕๖
๒	บ้านไหล่หิน	๔๒๓	๕๑๑	๕๗๒	๑,๐๘๓
๓	บ้านแม่ฮวก	๒๔๕	๔๑๑	๔๒๑	๘๓๒
๔	บ้านมะกอก - นาบัว	๓๐๑	๔๘๖	๔๙๖	๙๘๒
๕	บ้านกิ๋ว	๑๕๕	๒๔๐	๒๒๙	๔๖๙
๖	บ้านไหล่หินตะวันตก	๒๑๕	๓๓๔	๓๘๒	๗๑๖
	รวม	**๑,๗๓๙**	**๒,๖๐๗**	**๒,๗๓๑**	**๕,๓๓๘**

วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลตำบลไหล่หิน

"ไหล่หินถิ่นวัฒนธรรม เลิศล้ำการศึกษา ปวงประชาไม่ยากจน ผู้คนสุขภาพดี สามัคคีสร้างชุมชน"

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาเทศบาลตำบลไหล่หินจำนวน ๕ ยุทธศาสตร์

(๑) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มี ๔ แนวทาง

๑. การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา ถนน สะพาน

๒. การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาระบบประปา

๓. การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ

๔. การวางผังเมืองรวม

(๒) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มี ๒ แนวทาง

๑. การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒. การบำบัดฟื้นฟู การเฝ้าระวังและการป้องกันรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาสังคม มี ๖ แนวทาง

๑. การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

๒. การจัดการศึกษา

๓. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

๔. การป้องกันรักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน

๕. การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

๖. การพัฒนา ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ ว ๑๕๙๖ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

(๔) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มี ๕ แนวทาง

๑. การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน

๒. การส่งเสริมตลาด และการใช้สินค้าท้องถิ่น
๓. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
๔. การก่อสร้างแหล่งเก็บน้ำ
๕. การปรับปรุง ดูแล รักษาแหล่งน้ำ

(๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาการเมือง-การบริหาร มี ๔ แนวทาง
๑. การพัฒนาบุคลากร
๒. การปรับปรุง พัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงาน
๓. การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจกิจการท้องถิ่น
๔. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์ จำนวน ๑ คัน
- รถยนต์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑ คัน

การคมนาคม

การติดต่อระหว่างอำเภอ ตำบลใกล้เคียงและหมู่บ้าน ใช้ถนนจำนวน ๔ สาย คือ
๑. ถนนลาดยางแอสฟัลล์ติก จำนวน ๑๗ สาย รวมระยะทาง ๑๑.๕ กิโลเมตร
๒. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน ๔๗ สาย รวมระยะทาง ๑๑.๑๘ กิโลเมตร
๓. ถนนลูกรัง จำนวน ๔๔ สาย รวมระยะทาง ๑๐.๓๘ กิโลเมตร
๔. ถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ ใช้ในการคมนาคมในหมู่บ้าน

การใช้ไฟฟ้า

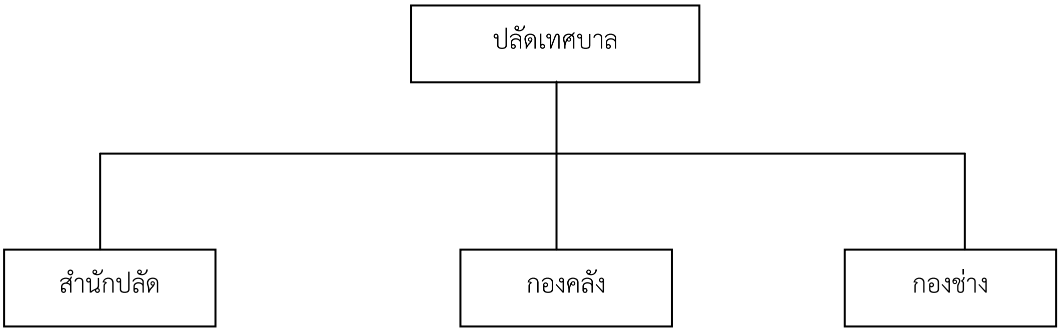
มีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือนทั้ง ๖ หมู่บ้าน แต่มีบางพื้นที่ยังไม่ได้รับการขยายเขตไฟฟ้า เช่น พื้นที่เกษตรกรรม และการเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

สภาพเศรษฐกิจ

ประเภทอาชีพ	รวม (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรม (ทำนา)	๑,๓๘๗	๒๘.๕๘
เกษตรกรรม (ทำไร่)	๑๕	๐.๓๑
เกษตรกรรม (ทำสวน)	๘	๐.๑๖
เกษตรกรรม (ประมง)	-	-
เกษตรกรรม (ปศุสัตว์)	-	-
รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๗๙	๓.๖๙
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๐.๓๑
พนักงานบริษัท	๙๕	๑.๙๖
รับจ้างทั่วไป	๑,๔๕๘	๓๐.๖๐
ค้าขาย	๑๕๖	๓.๒๑
ธุรกิจส่วนตัว	๗๙	๑.๖๓
อาชีพอื่นๆ	๓๙	๐.๘๐
กำลังศึกษา	๙๓๑	๑๙.๑๘
ไม่มีอาชีพ	๔๖๐	๙.๔๘
รวม	๔,๘๕๓	๑๐๐.๐๐

โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

เทศบาลตำบลไหล่หิน เป็นเทศบาลตำบลขนาดเล็ก โครงสร้างเทศบาลประกอบด้วย ๓ ส่วน



บุคลากร (พนักงานเทศบาล)

ส่วน	จำนวน				ระดับการศึกษา
	พนักงานเทศบาล	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างภารกิจ	พนักงานจ้างเหมา	
สำนักงานปลัด	๑๑	-	-	๒๒	- ปริญญาโท ๕ คน - ปริญญาตรี ๖ คน
กองคลัง	๕	๑			- ปริญญาโท ๓ คน - ปริญญาตรี ๓ คน
กองช่าง	๓	-		-	- ปริญญาโท ๑ คน - ปริญญาตรี ๑ คน - ป.ว.ส. ๑ คน
รวม	๑๙	๑	-	๒๒	

ภาคผนวก ข

(แบบสอบถาม)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕)
เทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
****

<u>ตอนที่ ๑</u> ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ต้องการตอบคำถาม

๑. ท่านมารับบริการที่**เทศบาลตำบลไหล่หิน** จำนวนกี่ครั้งต่อเดือน

☐ ไม่ได้มาทุกเดือน ☐ ๑ ครั้ง ☐ ๒ ครั้ง ☐ ๓ ครั้ง ☐ มากกว่า ๓ ครั้ง

๒. ส่วนใหญ่ท่านจะมารับบริการที่**เทศบาลตำบลไหล่หิน** ในช่วงเวลาใด

☐ ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. ☐๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. ☐๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น.

☐๑๔:๐๑ – ๑๖.๓๐ น.

<u>ตอนที่ ๒</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ต้องการตอบคำถาม

๑. เพศ ๑.☐ ชาย ๒.☐ หญิง

๒. อายุ ๑.☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒.☐ ๒๑ – ๔๐ ปี ๓.☐ ๔๑ – ๖๐ ปี ๔.☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. สถานภาพ ๑.☐โสด ๒.☐ สมรส ๓.☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑.☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๒.☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
๓.☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๔.☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
๕.☐ ปริญญาตรี ๖.☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ ๑.☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒.☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๓.☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
๔.☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๕.☐ นักเรียน/นักศึกษา ๖.☐ รับจ้างทั่วไป
๗.☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ๘.☐ เกษตรกร/ประมง ๙.☐ ว่างงาน

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑.☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๒.☐ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท
๓.☐ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๔.☐ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
๕.☐ สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

<u>ตอนที่ ๓</u> ความพึงพอใจต่อการบริการที่เทศบาลตำบลไหล่หิน ดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านรายได้หรือภาษี

กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ต้องการตอบคำถามถึงระดับความพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ					
๒. มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน					
๔. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ					
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย					
๕. การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย					

<u>ตอนที่ ๔</u> ความพึงพอใจต่อการบริการที่เทศบาลตำบลไหล่หินดำเนินการในปี ๒๕๖๕ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ต้องการตอบคำถามถึงระดับความพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มาก ที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ					
๒. มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน					
๔. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ					
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย					
๕. การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย					

<u>ตอนที่ ๕</u> ความพึงพอใจต่อการบริการที่เทศบาลตำบลไหล่หิน ดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานด้านโยธา

กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบคำถามถึงระดับความพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ					
๒. มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน					
๔. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ					
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย					
๕. การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจต่อการบริการที่เทศบาลตำบลไหล่หิน ดำเนินการในปี ๒๕๖๕ ในงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการตอบคำถามถึงระดับความพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ					
๒. มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน					
๔. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย					
๕. การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย					

<u>ตอนที่ ๗</u> ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. สิ่งที่ท่าน **"ประทับใจ"** ที่ท่านได้รับในการให้บริการของ **เทศบาลตำบลไหล่หิน**

....

....

....

....

๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการของ **เทศบาลตำบลไหล่หิน**

....

....

....

....

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ **เทศบาลตำบลไหล่หิน**

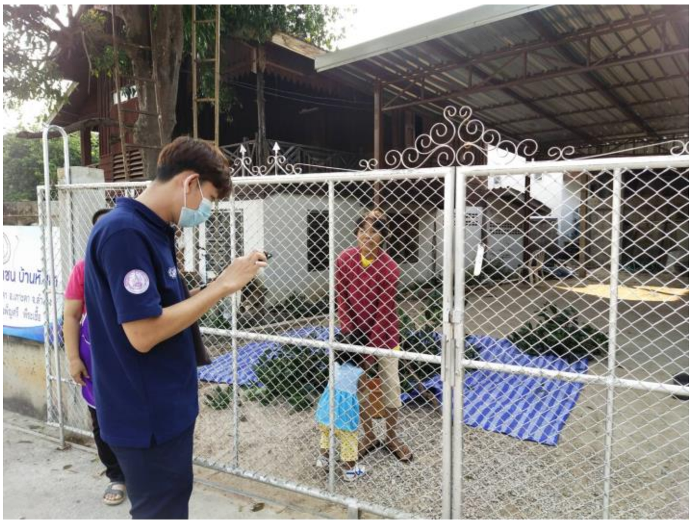
....

....

....

....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค

(ภาพถ่ายการเก็บข้อมูล)