



## รายงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะ

ของ

เทศบาลตำบลหนองแห่ียง  
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจและมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือก เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านผังเมือง (๓) ด้านสาธารณสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต (๔) ด้านการศึกษา (๕) ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน (๖) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๗) การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน นอกจากนี้ในแบบประเมินยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย ผลการประเมินนี้จะทำให้เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการจัดการบริการสาธารณะ ประชาชนต่อไป

เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ขอขอบคุณ ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เป็นอย่างดียิ่งและหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปี ต่อ ๆ ไป

เทศบาลตำบลหนองแห่ย์

## สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	๑
ส่วนที่ ๑ ความเป็นมา	๓
ส่วนที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๐
ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ	๑๗
ภาคผนวก	

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองแห่ อําเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่ อําเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการให้บริการสาธารณะ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดการให้บริการตามภารกิจของ เทศบาลตำบลหนองแห่ อําเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านผังเมือง (๓) ด้านสาธารณสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต (๔) ด้านการศึกษา (๕) ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน (๖) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๗) การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน นอกจากนี้มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูล ความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่ อําเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

**ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐**

#### ๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่ ผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จาก กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่และเป็นผู้รับบริการสาธารณะจากหน่วยงาน จำนวน ๑๐๐ คน ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ด้านผังเมือง

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓. ด้านสาธารณสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. ด้านการศึกษา

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๕. ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

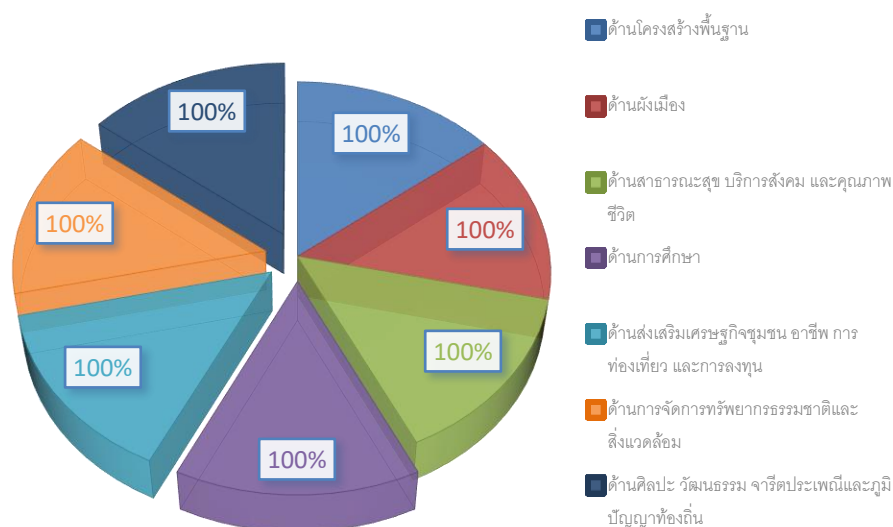
๖. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

คะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ



ข้อเสนอแนะ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ  
เทศบาลตำบลหนองแห่่ง  
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ ๑  
ความเป็นมา

สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลตำบลหนองแห่่ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณ ๑๒ กิโลเมตร

เทศบาลตำบลหนองแห่่ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ ๓๐.๓๗๖ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๘,๙๘๕ ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครอง จำนวน ๑๑ หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น ๒,๙๖๙ ครัวเรือน และมีประชากร ๖,๓๒๖ คน (ที่มา:ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง) ดังนี้

ตาราง จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ปกครองของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	หนองแห่่ง	๒๑๘	๒๔๗	๔๖๕	๒๐๓
๒	ร้องเม็ง	๒๓๓	๒๖๔	๔๙๗	๒๕๘
๓	บวกเปา	๒๘๖	๓๕๔	๖๔๐	๓๖๑
๔	ทุ่งข้าวตอก	๒๘๓	๓๕๑	๖๓๔	๓๓๔
๕	หนองบัว	๑๖๓	๑๖๗	๓๓๐	๑๙๔
๖	ดงเจริญชัย	๒๖๘	๒๖๔	๕๓๒	๒๓๙
๗	ดอย	๑๗๑	๑๕๙	๓๓๐	๑๒๒
๘	ทุ่งข้าวตอกใหม่	๓๗๔	๔๑๑	๗๘๕	๓๙๑
๙	แม่ฮักพัฒนา	๕๒๒	๕๐๕	๑,๐๒๗	๔๓๔
๑๐	พระบาทตีนนก	๑๐๘	๑๐๙	๒๑๗	๙๘
๑๑	แม่ฮักพัฒนาเฉลิมพระเกียรติ	๔๔๕	๔๒๔	๘๖๙	๓๓๕
รวมทั้งสิ้น		๑,๐๗๑	๓,๒๕๕	๖,๓๒๖	๒,๙๖๙

ในเขตเทศบาลตำบลหนองแห่่ง มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ ประมาณ ๑๙๒.๒๒ คน ต่อตารางกิโลเมตร สภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของตำบลหนองแห่่ง ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ร้อยละ ๗๐ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๐ อาชีพค้าขายและอื่น ๆ ร้อยละ ๑๐ มีจุดเด่นของพื้นที่ คือ มีทรัพยากรธรรมชาติ ที่ดินทำการเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ มีแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะ ประเพณี และวิถีชีวิตคนไทย คือพิพิธภัณฑ์วัดร่องเม้ง และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ คือวัดพระบาทตึนบก

## กรอบแนวคิดและการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

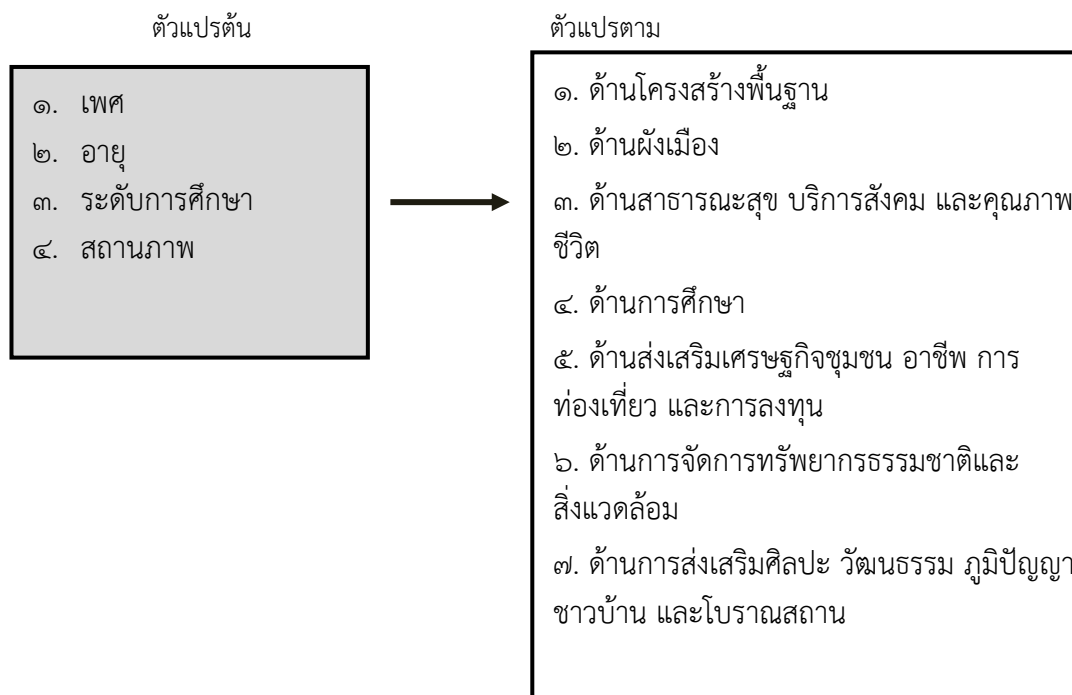
การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดและการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ สถานภาพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของ เทศบาลตำบลหนองแห่่ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. ด้านผังเมือง
๓. ด้านสาธารณสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต
๔. ด้านการศึกษา
๕. ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน
๖. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๗. การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน

นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และ เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดการประเมิน ดังนี้



แผนภาพ แสดงกรอบแนวคิด

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองแห่่งตามมิติด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการสาธารณะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
๒. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ สถานภาพ

### ผลที่ได้

๑. ทำให้ทราบข้อมูลเชิงปริมาณและระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง
๒. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองแห่่งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

### ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตประชากร** ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างประชากร ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่งและเป็นผู้รับบริการสาธารณะจากหน่วยงาน



**ขอบเขตเนื้อหา** ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาล ตำบลหนองแห่ ในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัด ตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ ๗ ด้านคือ

### **ด้านที่ ๑ โครงสร้างพื้นฐาน**

๑.๑ คุณภาพหรือความพอใจของไฟส่องสว่าง / ป้ายบอกทาง / ป้ายจราจร / ไฟจราจร ที่ดำเนินการโดยเทศบาล

๑.๒ คุณภาพหรือความพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน

๑.๓ ความเพียงพอในการให้บริการน้ำประปา

๑.๔ คุณภาพน้ำจากบ่อน้ำ / บ่อบาดาลที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล

๑.๕ การอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการสูบน้ำในช่วงน้ำท่วม

๑.๖ การอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการจัดหาน้ำช่วงภัยแล้ง

### **ด้านที่ ๒ ผังเมือง**

๒.๑ สภาพภูมิทัศน์หรือความสวยงามของชุมชน

๒.๒ โครงการพัฒนาพื้นที่สีเขียวหรือพื้นที่สวนสาธารณะเพิ่มขึ้นเขตเทศบาลในระหว่างปี

### **ด้านที่ ๓ สาธารณสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต**

๓.๑ การฝึกอาชีพ / อบรมพัฒนาให้ความรู้เกิดรายได้เสริม

๓.๒ โครงการส่งเสริมสุขภาพที่เทศบาลจัดให้มีขึ้น เช่น งานกีฬา

๓.๓ การได้รับการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน หรือฟื้นฟู หรือการส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ของเทศบาล

### **ด้านที่ ๔ การศึกษา**

๔.๑ การส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน/การเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่ได้รับจากเทศบาล หรือหน่วยงานอื่น

๔.๒ การได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานนอกระบบ/การเรียนรู้ตามอัธยาศัยของเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส

๔.๓ ความเชื่อมั่นในคุณภาพของโรงเรียนของเทศบาล หรือการจัดการศึกษาของเทศบาล

### **ด้านที่ ๕ การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน**

๕.๑ ความสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่เทศบาลพัฒนาขึ้นหรือบำรุงรักษา

### **ด้านที่ ๖ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

๖.๑ คุณภาพสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นที่เทศบาล (ป้องกันแก้ไขปัญหาหมอกควัน)

### **ด้านที่ ๗ การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน**

๗.๑ การฟื้นฟู อนุรักษ์ หรือพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเพณี สถานที่สำคัญ

## ระเบียบการสำรวจความพึงพอใจ

ระเบียบและขั้นตอนของการสำรวจความพึงพอใจมีดังต่อไปนี้

### กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่ และเป็นผู้รับบริการสาธารณะจากหน่วยงานเทศบาลตำบลหนองแห่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๑๐๐ คน

### การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

จัดแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่

**ส่วนที่ ๒** เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่ โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

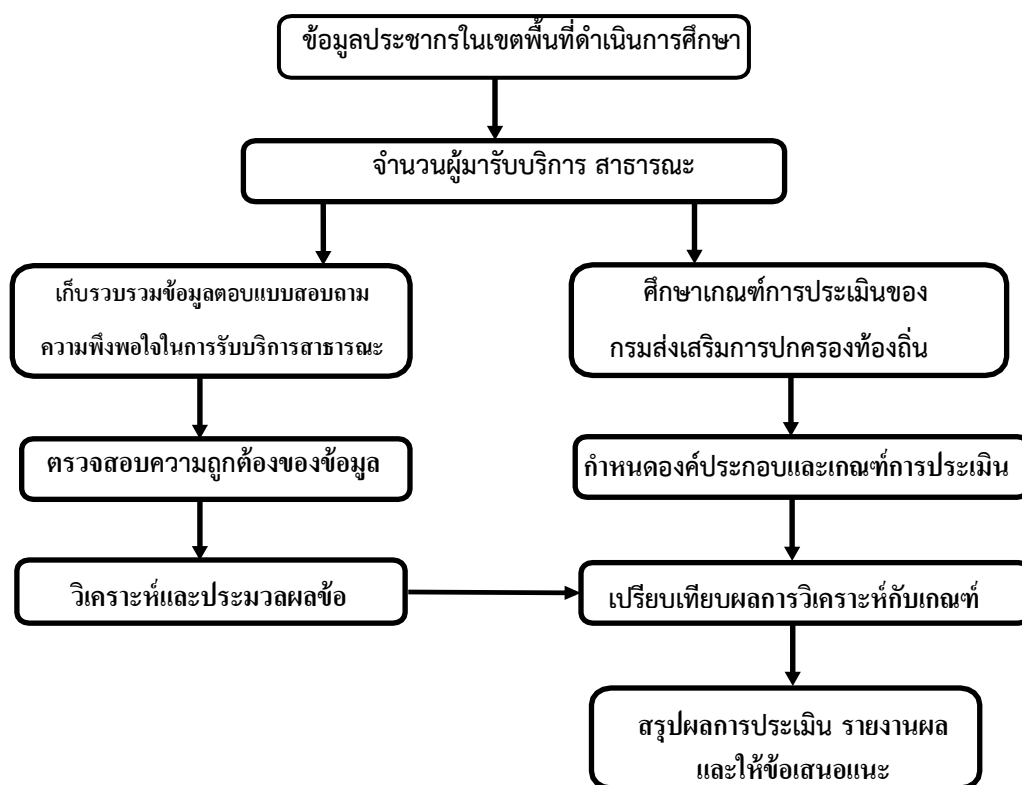
#### ■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองแห่ จาก กลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่และเป็นผู้รับบริการสาธารณะจากหน่วยงานเทศบาลตำบลหนองแห่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๑๐๐ คน

#### ■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของ เทศบาลตำบลหนองแห่ ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพ แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

### ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๖ รวมระยะเวลา ทั้งหมด ๑๒ เดือน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านผังเมือง ด้านสาธารณสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และ โบราณสถาน โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามที่องค์การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงานตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง ๗ ด้านด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมินใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และ วิเคราะห์เนื้อหาเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

จากเกณฑ์การให้คะแนนในการสำรวจกำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ดังนี้

คะแนน	๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน	๐	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

## ส่วนที่ ๒

### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

#### ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๗๘ กำหนดว่า “รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนาารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” นอกจากนี้ในการด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ยังได้ระบุไว้ในหมวด ๙ รวมทั้งหมด ๙ มาตรา อันเริ่มตั้งแต่มาตราที่ ๒๘๒ ถึงมาตรา ๒๙๐ ซึ่งโดยรวมแล้วพบว่ามาตราทั้งหมดกล่าวถึงการที่รัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น

การกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization of Power) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการแบ่งอำนาจ (Deconcentration of Power) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization of Power) การพัฒนาประเทศที่ผ่านมา มีลักษณะการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อความมั่นคงและความสะดวกในการบริหารงาน และด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัดอันเนื่องมาจากระบบโครงสร้าง ระบบงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพในการดำเนินงานของการบริหารงานแบบรวมศูนย์ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐบาลไม่อาจตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนในด้านการบริการ และการอำนวยความสะดวกได้ ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจ การบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น (ราชการบริหารส่วนภูมิภาค) เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั่วถึง และรวดเร็ว และประการสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยการแบ่งภารกิจจากประสบการณ์ต่างประเทศ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น ๖ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
๔. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
๕. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
๖. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ดังนั้นในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่นเชื่อมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

ทิศทางการกระจายอำนาจในอนาคตควรเป็นอย่างไรในการเปลี่ยนแปลงนี้จะต้องมีการขับเคลื่อนจากระดับนโยบายและจากส่วนภูมิภาค ต่าง ๆ ขนาดใหญ่ เนื่องจากจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมากในการนี้จะต้องมีการพัฒนาระบบสนับสนุนอย่างจริงจัง เพื่อให้การกระจายอำนาจในระดับจังหวัดดำเนินการได้อย่างประสบผลสำเร็จในแง่ของการพัฒนาคุณภาพชีวิต และบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดโดย

๑. รัฐบาลต้องกระจายอำนาจให้กว้างขวางและเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นแม้ท้องถิ่นจะมีบทบาทและมีขีดความสามารถที่จำกัด แต่ภายใต้ข้อจำกัดที่เป็นอยู่นี้ก็ทำให้ประชาชนมีคุณภาพที่ดีมากขึ้นพอสมควร และสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานได้มากขึ้นอย่างชัดเจน รัฐจึงควรผลักดันให้มีการกระจายอำนาจให้กว้างขวางและมีความเข้มแข็งยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการเมืองในภูมิภาค ต่าง ๆ ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วได้อย่างแท้จริง
๒. ปรับระบบบริหารนโยบายกระจายอำนาจให้มีพลังขับเคลื่อน โดยรัฐจะต้องจัดให้มีองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการนโยบายการกระจายอำนาจที่ปฏิบัติได้อย่างเป็นเอกภาพมีศักยภาพในการขับเคลื่อนนโยบายมีความเป็นอิสระจากการแทรกแซงทางการเมืองในระดับชาติและมีอำนาจดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการกระจายอำนาจซึ่งมีผลผูกพันต่อส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มแข็ง
๓. ยกระดับประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการเมืองและชุมชนชนบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการปรับปรุง สร้างการปกครองส่วนภูมิภาคการปกครองส่วนท้องถิ่นเสียใหม่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ ลดความซ้ำซ้อนในเชิงโครงสร้างระหว่างภูมิภาค และท้องถิ่นในระดับจังหวัด และให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการเมืองและชนบทในพื้นที่จังหวัดหนึ่งๆ ให้ดำรงอยู่ร่วมกันได้อย่างสมดุลและยั่งยืนต่อไป

## ความหมายของความพึงพอใจ

หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ/หน่วยงาน จากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบการประเมิน

## ความสำคัญของความพึงพอใจ

ศาสตราจารย์ ดร.ไชยสมบัติ (๒๕๔๓) ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษา ให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่าหากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

## ลักษณะของความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (๒๕๔๒) ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการงานในภาครัฐโดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการกล่าวคือคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ๕ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการโดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

## เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึงผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

## การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

๑. การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคลหากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่นการใช้แบบสอบถามการสัมภาษณ์และการสังเกต
๒. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการสามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ
๓. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
๔. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการเป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน



## ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพมีลักษณะทั่วไปดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

### แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย กำหนดให้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (๒๕๕๖) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน คือการพัฒนาบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบเน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

#### ๑. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

๑.๑ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

๑.๒ ยกกระตือรือร้นดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น

๑.๓ ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m-Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G๒C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๑.๔ ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐรวมถึงข้อมูล ข่าวสารองค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๑.๕ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วน ราชการนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการงาน หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรค ต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการ แข่งขันของประเทศ

๑.๖ ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญระยะเวลา รวมถึงการชดเชย กรณีที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๑.๗ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว ประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาชิก (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

## ๒. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

๒.๑ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

๒.๒ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการ สำรองความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้ อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผล สำรองความพึงพอใจมาวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการ สำรองให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen-Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

## ๓. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓.๑ ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุกมีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วถึงที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ

๓.๒ วางหลักเกณฑ์ แนวทางและกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

### บรรณานุกรม

สาโรช ไชยสมบัติ:๒๕๕๓ ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด

กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาพันธการศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

วุฒิสาร ต้นไชย: ๒๕๕๔ การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. สืบค้น

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam๑.htm>

**ส่วนที่ ๓**  
**ผลการประเมินความพึงพอใจ**  
**ของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ( วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖**

จำนวนแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ ชุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

**๑. เพศ**

๑.๑) เพศชาย	จำนวน ๕๙ คน ร้อยละ ๕๙.๐๐
๑.๒) เพศหญิง	จำนวน ๔๑ คน ร้อยละ ๔๑.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐</b>

**๒. อายุ**

๒.๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๘ คน ร้อยละ ๘.๐๐
๒.๒) ๒๑ – ๔๐ ปี	จำนวน ๓๒ คน ร้อยละ ๓๒.๐๐
๒.๓) ๔๑ – ๖๐ ปี	จำนวน ๔๕ คน ร้อยละ ๔๕.๐๐
๒.๔) ๖๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๑๕ คน ร้อยละ ๑๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐</b>

**๓. การศึกษาสูงสุด**

๓.๑) ประถมศึกษา	จำนวน ๐ คน ร้อยละ ๐.๐๐
๓.๒) มัธยมศึกษา	จำนวน ๐ คน ร้อยละ ๐.๐๐
๓.๓) ปริญญาตรี / เทียบเท่า	จำนวน ๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐.๐๐
๓.๔) สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน ร้อยละ ๐.๐๐
๓.๕) อื่น ๆ	จำนวน ๐ คน ร้อยละ ๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐</b>

**๔. สถานภาพ**

๔.๑) ผู้นำชุมชน	จำนวน ๑๑ คน ร้อยละ ๑๑.๐๐
๔.๒) ผู้ประกอบการ	จำนวน ๕ คน ร้อยละ ๕.๐๐
๔.๓) ประชาชนทั่วไป	จำนวน ๘๔ คน ร้อยละ ๘๔.๐๐
๔.๔) องค์กร / เครือข่ายชุมชน	จำนวน ๐ คน ร้อยละ ๐.๐๐
๔.๕) หน่วยงานราชการอื่น	จำนวน ๐ คน ร้อยละ ๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐ คน ร้อยละ ๑๐๐</b>

## ตอนที่ ๒ แบบประเมินผลการจัดการบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหนองแห้ง

ที่	รายการข้อมูล	คะแนนความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านที่ ๑ โครงสร้างพื้นฐาน</b>						
๑.๑	คุณภาพหรือความพอใจของไฟส่องสว่าง / ป้ายบอกทาง / ป้ายจราจร / ไฟจราจร ที่ดำเนินการโดยเทศบาล	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒	คุณภาพหรือความพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑.๓	ความเพียงพอในการให้บริการน้ำประปา	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑.๔	คุณภาพน้ำจากบ่อน้ำ / บ่อบาดาลที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑.๕	การอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการสูบน้ำในช่วงน้ำท่วม	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑.๖	การอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการจัดหาในช่วงภัยแล้ง	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>ความถี่สะสม</b> วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$		๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนที่ได้</b> วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๕๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)</b>		๕๐๐				
<b>คะแนนเฉลี่ย</b> วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$		๕				
<b>ร้อยละ</b> วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$					๑๐๐	มากที่สุด

ที่	รายการข้อมูล	คะแนนความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านที่ ๒ ผังเมือง</b>						
๒.๑	สภาพภูมิทัศน์หรือความสวยงามของชุมชน	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒	โครงการพัฒนาพื้นที่สีเขียวหรือพื้นที่สวนสาธารณะเพิ่มขึ้นเขตเทศบาลในระหว่างปี	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>ความถี่สะสม</b> วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$		๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนที่ได้</b> วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๕๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)</b>		๕๐๐				
<b>คะแนนเฉลี่ย</b> วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$		๕				
<b>ร้อยละ</b> วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$					๑๐๐	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๓ สาธารณสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต</b>						
๓.๑	การฝึกอาชีพ / อบรมพัฒนาให้ความรู้เกิดรายได้เสริม	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒	โครงการส่งเสริมสุขภาพที่เทศบาลจัดให้มีขึ้น เช่น งานกีฬา	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓	การได้รับการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน หรือฟื้นฟู หรือการส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ของเทศบาล	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>ความถี่สะสม</b> วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$		๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนที่ได้</b> วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๕๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)</b>		๕๐๐				
<b>คะแนนเฉลี่ย</b> วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$		๕				
<b>ร้อยละ</b> วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$					๑๐๐	มากที่สุด

ที่	รายการข้อมูล	คะแนนความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านที่ ๔ การศึกษา</b>						
๔.๑	การส่งเสริมการเรียนรู้นอห้องเรียน/การเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่ได้รับจากเทศบาล หรือหน่วยงานอื่น	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒	การได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานนอกระบบ/การเรียนรู้ตามอัธยาศัยของเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓	ความเชื่อมั่นในคุณภาพของโรงเรียนของเทศบาล หรือการจัดการศึกษาของเทศบาล	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>ความถี่สะสม</b> วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$		๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนที่ได้</b> วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๕๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)</b>		๕๐๐				
<b>คะแนนเฉลี่ย</b> วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$		๕				
<b>ร้อยละ</b> วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$					๑๐๐	มากที่สุด

ที่	รายการข้อมูล	คะแนนความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านที่ ๕ การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน</b>						
๕.๑	ความสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่เทศบาลพัฒนาขึ้นหรือบำรุงรักษา	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>ความถี่สะสม</b> วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$		๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนที่ได้</b> วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๕๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)</b>		๕๐๐				
<b>คะแนนเฉลี่ย</b> วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$		๕				
<b>ร้อยละ</b> วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$					๑๐๐	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๖ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</b>						
๖.๑	คุณภาพสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นที่เทศบาล (ป้องกันแก้ไขปัญหามอกควัน)	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>ความถี่สะสม</b> วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$		๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนที่ได้</b> วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๕๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)</b>		๕๐๐				
<b>คะแนนเฉลี่ย</b> วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$		๕				
<b>ร้อยละ</b> วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน}(๕)}$					๑๐๐	มากที่สุด



ที่	รายการข้อมูล	คะแนนความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านที่ ๗ การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และ โบราณสถาน</b>						
๗.๑	การฟื้นฟู อนุรักษ์ หรือพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทาง วัฒนธรรม ประเพณี สถานที่สำคัญ	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>ความถี่สะสม</b> วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$		๑๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนที่ได้</b> วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๕๐๐	๐	๐	๐	๐
<b>คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)</b>		๕๐๐				
<b>คะแนนเฉลี่ย</b> วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$		๕				
<b>ร้อยละ</b> วิธีคิด : $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$					๑๐๐	<b>มากที่สุด</b>

### ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### ไม่มีข้อเสนออื่น ๆ

ผลสรุปความพึงพอใจ จากกลุ่มตัวอย่างประชากร ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองแห้งและเป็นผู้รับบริการสาธารณะจากหน่วยงาน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดการ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห้ง ทั้ง ๗ ด้าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิด เป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังนี้

#### ๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ๒. ด้านผังเมือง

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ๓. ด้านสาธารณะสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ๔. ด้านการศึกษา

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ๕. ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

#### ๖. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

### อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชากร ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่งและเป็นผู้รับบริการสาธารณะจากหน่วยงานมีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าเทศบาลตำบลหนองแห่่งยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแห่่งมีความตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยการใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ด้วยการตอบคำถามปลายเปิด จากการที่ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจาก กลุ่มตัวอย่างประชากร ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห่่งและเป็นผู้รับบริการสาธารณะจากหน่วยงาน จำนวน ๑๐๐ คน โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

เทศบาลตำบลหนองแห่่ง เลือกลักษณะส่วนงานการจัดการบริการสาธารณะ ทั้ง ๗ ด้าน คือ

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. ด้านผังเมือง
๓. ด้านสาธารณสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต
๔. ด้านการศึกษา
๕. ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน
๖. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๗. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ในทั้ง ๗ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการ เป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้าง

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองแห้งให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชากร ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแห้งและเป็นผู้รับบริการสาธารณะจากหน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองแห้ง พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะ

**ภาคผนวก**

ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

\*\*\*\*\*

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑.๑) เพศชาย	จำนวน	คน
๑.๒) เพศหญิง	จำนวน	คน

๒. อายุ

๒.๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	คน
๒.๒) ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	คน
๒.๓) ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	คน
๒.๔) ๖๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน	คน

๓. การศึกษาสูงสุด

๓.๑) ประถมศึกษา	จำนวน	คน
๓.๒) มัธยมศึกษา	จำนวน	คน
๓.๓) ปริญญาตรี / เทียบเท่า	จำนวน	คน
๓.๔) สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	คน
๓.๕) อื่น ๆ	จำนวน	คน

๔. สถานภาพ

๔.๑) ผู้นำชุมชน	จำนวน	คน
๔.๒) ผู้ประกอบการ	จำนวน	คน
๔.๓) ประชาชนทั่วไป	จำนวน	คน
๔.๔) องค์กร / เครือข่ายชุมชน	จำนวน	คน
๔.๕) หน่วยงานราชการอื่น	จำนวน	คน

ตอนที่ ๒ แบบประเมินผลการจัดการบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหนองแห่

ที่	รายการข้อมูล	คะแนนความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านที่ ๑ โครงสร้างพื้นฐาน</b>						
๑.๑	คุณภาพหรือความพอเพียงของไฟส่องสว่าง / ป้ายบอกทาง / ป้ายจราจร / ไฟจราจร ที่ดำเนินการโดยเทศบาล					
๑.๒	คุณภาพหรือความพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน					
๑.๓	ความเพียงพอในการให้บริการน้ำประปา					
๑.๔	คุณภาพน้ำจากบ่อน้ำ / บ่อบาดาลที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล					
๑.๕	การอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการสูบน้ำในช่วงน้ำท่วม					
๑.๖	การอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการจัดหาน้ำช่วงภัยแล้ง					
<b>ด้านที่ ๒ ผังเมือง</b>						
๒.๑	สภาพภูมิทัศน์หรือความสวยงามของชุมชน					
๒.๒	โครงการพัฒนาพื้นที่สีเขียวหรือพื้นที่สวนสาธารณะเพิ่มขึ้นเขตเทศบาลในระหว่างปี					
<b>ด้านที่ ๓ สาธารณสุข บริการสังคม และคุณภาพชีวิต</b>						
๓.๑	การฝึกอาชีพ / อบรมพัฒนาให้ความรู้เกิดรายได้เสริม					
๓.๒	โครงการส่งเสริมสุขภาพที่เทศบาลจัดให้มีขึ้น เช่น งานกีฬา					
๓.๓	การได้รับการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน หรือฟื้นฟู หรือการส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ของเทศบาล					
<b>ด้านที่ ๔ การศึกษา</b>						
๔.๑	การส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน/การเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่ได้รับจากเทศบาล หรือหน่วยงานอื่น					
๔.๒	การได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานนอกระบบ/การเรียนรู้ตามอัธยาศัยของเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส					
๔.๓	ความเชื่อมั่นในคุณภาพของโรงเรียนของเทศบาล หรือการจัดการศึกษาของเทศบาล					

ด้านที่ ๕ การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน						
๕.๑	ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวที่เทศบาล พัฒนาขึ้นหรือบำรุงรักษา					
ด้านที่ ๖ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						
๖.๑	คุณภาพสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นที่เทศบาล (ป้องกันแก้ไขปัญหามอกควัน)					
ด้านที่ ๗ การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน						
๗.๑	การฟื้นฟู อนุรักษ์ หรือพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทาง วัฒนธรรม ประเพณี สถานที่สำคัญ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....

ผลสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห้ง  
ทั้ง ๗ ด้านพบว่า ประชาชนผู้อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลหนองแห้งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการบริการ  
สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแห้ง