

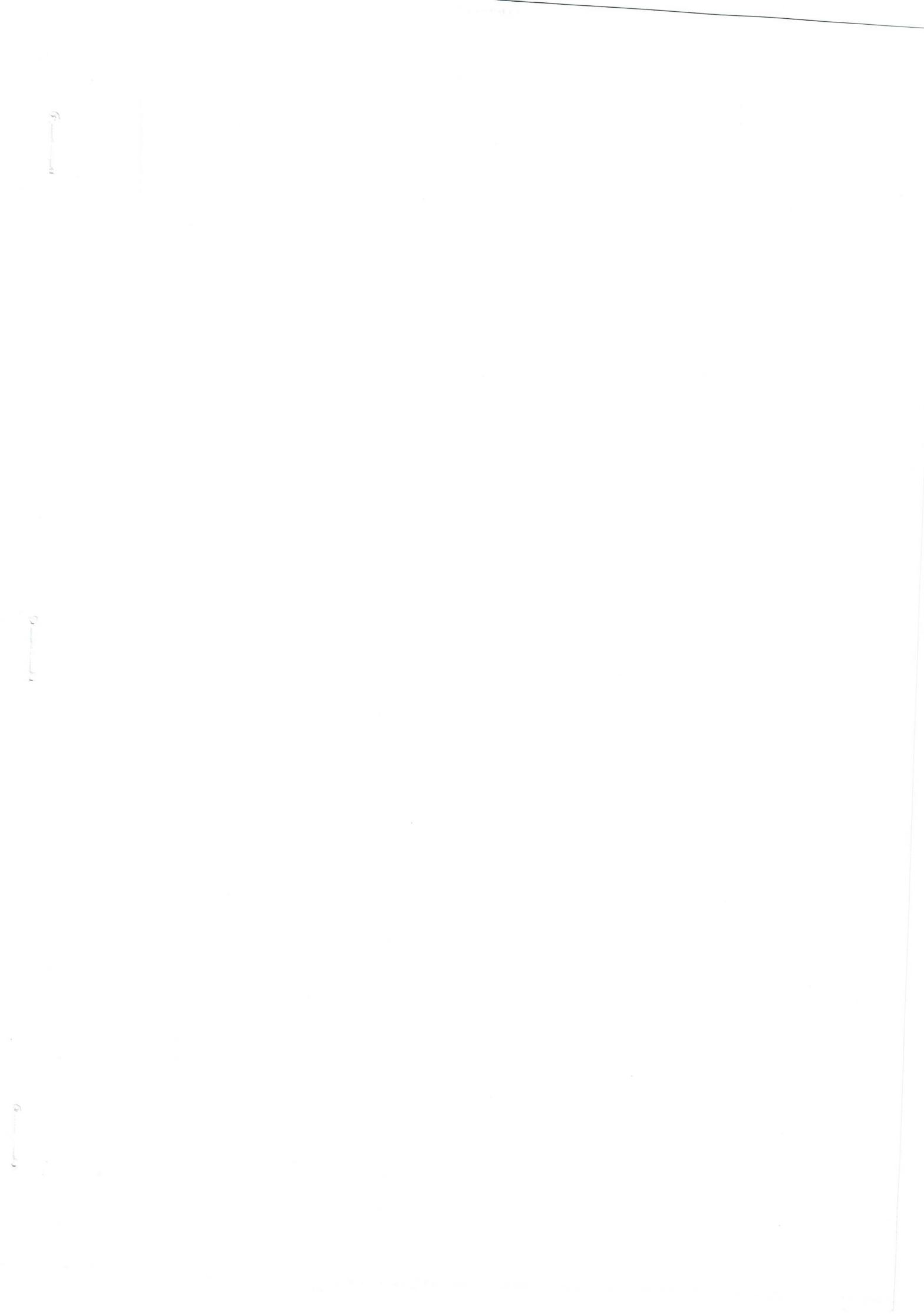


รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563





รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล สันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการ ให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์กร บริหารส่วนตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมใน การตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรร มาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนา กระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความ พึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือก เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทาง การให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถาม ปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย ผลการประเมินนี้จะทำให้องค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนา ผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบล สันกำแพง ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามภารกิจขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลสันกำแพง ในปีงบประมาณ 2563 เป็นอย่างดียิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วน ตำบลสันกำแพง ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	9
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจ	23
ภาคผนวก	37

บพสรุปผู้บริหาร

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำนำปลายนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

**จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ
2563 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 118.55 คิดเป็นร้อยละ 91.19 คุณภาพการให้บริการระดับ 9**

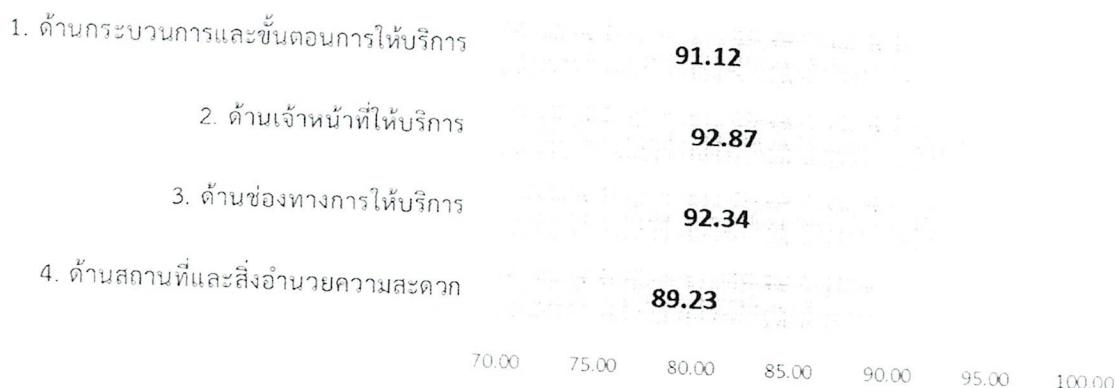
1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 118.55 คิดเป็นร้อยละ 91.19 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบร่วมคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 22.78 คิดเป็นร้อยละ 91.12 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบร่วมคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 37.15 คิดเป็นร้อยละ 92.87 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 4.73)

- 3) ด้านซ่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 18.47 ร้อยละ 92.34 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ซองทาง การให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.68)
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ย คิดเป็น 40.16 ร้อยละ 89.23 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.62)

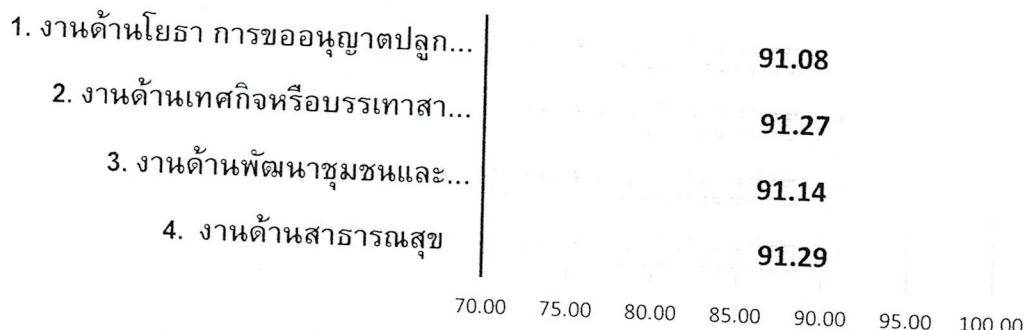
คะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
จำแนกตามด้านการให้บริการ (ร้อยละ)



2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.40 คิดเป็นร้อยละ 91.08 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 2) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.65 คิดเป็นร้อยละ 91.27 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.48 คิดเป็นร้อยละ 91.14 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.67 คิดเป็นร้อยละ 91.29 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

คะແນນກາຮປະເມີນຄວາມພຶງພອໄລ
ໃນກາຮໃຫ້ບົກກາຮຕາມກາຮກິຈ 4 ດ້ານ (ຮ້ອຍລະ)



3. ສຽງປະລະເວີດຂອງກາຮປະເມີນຄວາມພຶງພອໄລຈານກາຮກິຈ 4 ດ້ານ

ຈາກກາຮປະເມີນພບວ່າກາຮໃຫ້ບົກຂອງອົງກົກບົກກາຮສ່ວນຕຳບລສັນກຳແພັງ ມີຄະແນນຮົມເຊີ່ຍ 118.55 ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 91.19 ຄຸນກາພຂອງກາຮໃຫ້ບົກກະລຸບສູງມາກ ໂດຍມີປະລະເວີດໃນດ້ານຕ່າງ ຖ້າ ດັ່ງນີ້

(1) ຈານດ້ານໂຍຮາ ກາຮຂອ້ອນໜູ້ຢາຕປຸລູກສິ່ງກ່ອສຮ້າງ

- 1) ດ້ານກະບວນກາຮແລະຂັ້ນຕອນກາຮໃຫ້ບົກ ພບວ່າປະຊາຊົນມີຄວາມພຶງພອໄລ ດ້ວຍຄ່າຄະແນນເຊີ່ຍ 23.27 ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 93.07
- 2) ດ້ານເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ໃຫ້ບົກ ພບວ່າປະຊາຊົນມີຄວາມພຶງພອໄລ ດ້ວຍຄ່າຄະແນນເຊີ່ຍ 36.79 ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 91.97
- 3) ດ້ານຊ່ອງທາງກາຮໃຫ້ບົກ ພບວ່າປະຊາຊົນມີຄວາມພຶງພອໄລ ດ້ວຍຄ່າຄະແນນເຊີ່ຍ 18.57 ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 92.87
- 4) ດ້ານສຖານທີ່ແລະສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ພບວ່າປະຊາຊົນມີຄວາມພຶງພອໄລ ດ້ວຍຄ່າຄະແນນເຊີ່ຍ 39.77 ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 88.38

ສຽງປະຊາຊົນຜູ້ໃຫ້ບົກມີຄວາມພຶງພອໄລຕ່ອງຈານດ້ານໂຍຮາ ກາຮຂອ້ອນໜູ້ຢາຕປຸລູກສິ່ງກ່ອສຮ້າງຂອງອົງກົກບົກກາຮສ່ວນຕຳບລສັນກຳແພັງ ມີຄ່າຄະແນນເຊີ່ຍ 118.40 ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 91.08 ຄຸນກາພຂອງກາຮໃຫ້ບົກກະລຸບຕັບ 9

(2) ຈານດ້ານເທັກິຈຫຼືອບຣເທາສາຮາຮານກ້າຍ

- 1) ດ້ານກະບວນກາຮແລະຂັ້ນຕອນກາຮໃຫ້ບົກ ພບວ່າປະຊາຊົນມີຄວາມພຶງພອໄລ ດ້ວຍຄ່າຄະແນນເຊີ່ຍ 22.52 ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 90.08

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.44 คิดเป็นร้อยละ 93.59
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.52 คิดเป็นร้อยละ 92.60
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.17 คิดเป็นร้อยละ 89.26

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.65 คิดเป็นร้อยละ 91.27 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

(3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 23.13 คิดเป็นร้อยละ 92.50
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.95 คิดเป็นร้อยละ 92.37
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.50 คิดเป็นร้อยละ 92.48
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.92 คิดเป็นร้อยละ 88.70

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.48 คิดเป็นร้อยละ 91.14 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

(4) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.21 คิดเป็นร้อยละ 88.84
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.42 คิดเป็นร้อยละ 93.55
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.28 คิดเป็นร้อยละ 91.40

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.77 คิดเป็นร้อยละ 90.59

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.67 คิดเป็นร้อยละ 91.29 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง จะอยู่ในระดับคุณภาพ 9 อย่างไรก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ควรต้องมีการพัฒนาให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ควรให้ความสำคัญคือการวางแผนการทำงานในพื้นที่ และมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบປักบบประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการการมีส่วนร่วมในโครงการ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ ความสามารถ มีจิตใจการให้บริการและทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาวางแผนพัฒนาโครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาคลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง และควรดำเนินถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ในระดับองค์กร)

(1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการทำการวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT Analysis) ขององค์กร โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นและเสนอแนะแนวทางแก้ไขร่วมกัน

(2) การสร้างความรู้ ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร

ผู้บริหารขององค์กรทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ โดยผู้บริหารได้นำเอาพื้นฐานความรู้และประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร รวมทั้งมีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การรับใช้ประชาชนมาถ่ายทอดความรู้และมุ่งมองให้แก่บุคลากรในองค์กร

(3) การส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน

มีการส่งเสริมการทำงานอย่างบูรณาการ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่างๆ หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

(4) ลักษณะผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ

ผู้บริหารองค์กรปักธงส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูง มีความรู้ความสามารถ กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ไฟเรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดสร้างสรรค์ในโครงการใหม่ๆ หรือนวัตกรรมเสมอ

(5) บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ

ต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ารับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากร สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้บุคลากรในระดับ ปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง และอุทิศตน ทุ่มเทการ ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

(6) การบริหารงานที่มีความคล่องตัว

ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัว โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อลด ขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติ

(7) การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก

ในการพัฒนาการทำงานขององค์กรปักธงส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นจาก ภายนอก ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่ บุคลากรภายในองค์กรและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานและโครงการ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศ ตะวันออก ประมาณ 5 กิโลเมตร เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 8.48 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,300 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครอง จำนวน 9 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 3,884 ครัวเรือน และมีประชากร 6,381 คน (ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรจำแนกตามครัวเรือนในเขตปกครององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	ครัวเรือน
1	บ้านป่าเส้า	478	47
2	บ้านป่าเหว	159	82
3	บ้านเหล่า	63	51
4	บ้านตันโชค	132	80
10	บ้านสันไร์	209	253
11	บ้านน้อย	40	36
12	บ้านสันดันบาง	3,938	2,649
13	บ้านป่าลักษวาง	918	403
14	บ้านอ่อน	444	283
รวม		6,381	3,884

องค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง มีสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของตำบลสันกำแพง ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม รองลงมาคือรับจ้าง รับราชการ ค้าขาย ตามลำดับ มีจุดเด่นคือ มีงานศิลปหัตถกรรมภายในพื้นที่ ได้แก่ การตีลายแผ่นแร่ และผลิตภัณฑ์จากไม้มะม่วง มีที่ดินทำการเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ การคมนาคมสะดวก อยู่ไม่ห่างจากตัวอำเภอเมืองเชียงใหม่

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การดำเนินงานศึกษาวิจัยเพื่อการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมิน ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการกิจกรรม ฯ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ตามมิติด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ นำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
- เพื่อใช้เป็นเอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณสำหรับองค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง

ผลที่ได้จากการวิจัย

- ทำให้ทราบข้อมูลเชิงปริมาณและระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง
- ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
- ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลสันกำแพงในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและศาสตร์การประเมินจากตัวชี้วัดตาม มิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงความเป็นระบบของการให้บริการ ต่าง ๆ ประกอบด้วย

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

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึงประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) บุคลิก ท่วงที วาระ และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- 2) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
- 3) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 5) ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อข้อคำถาม
- 6) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน
- 8) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึงช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือ การเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

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

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงการจัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
- 2) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
- 3) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic)
- 4) มีระบบสารสนเทศนำทาง e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ
- 5) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
- 6) ความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ
- 7) การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
- 8) ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้
- 9) จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

■ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง และใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวนจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = 5,937 / \{ 1 + 5,937 (0.05)^2 \}$$

$$= 374.75 \text{ หรือประมาณ } 375 \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 5,937 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 ตัวอย่าง

■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

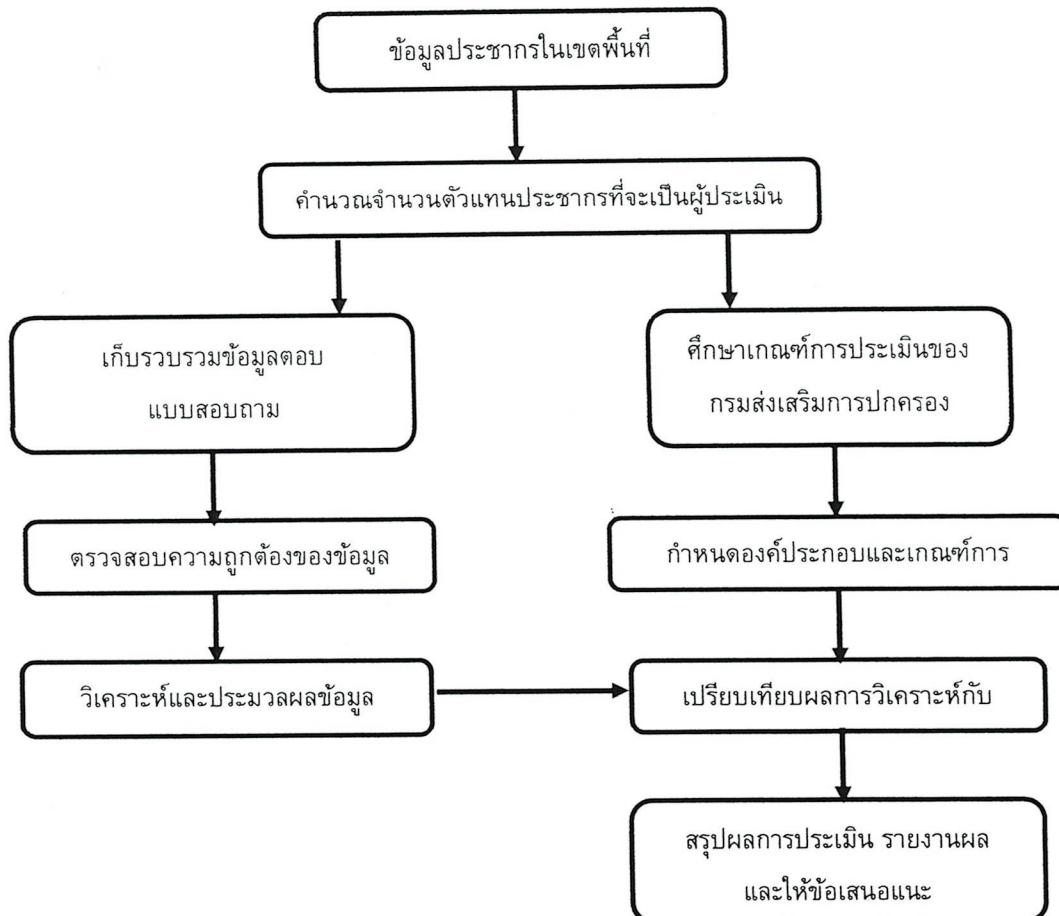
■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบถ้วนทุกหมู่บ้าน เท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

■ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2562 จนถึงเดือนกันยายน 2563 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

■ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามที่องค์การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน

ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมิน ใช้เกณฑ์การสอบถามของลิคีร์ท (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

■ การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)
- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

จากเกณฑ์การให้คะแนนในการสำรวจ กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิคีร์ท ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และไม่พึงพอใจ โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน	0	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจตั้งกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

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

นำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) นำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ระดับ 1 ขึ้นไป แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน 0.00 – 0.99	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมารวบค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากการตั้งตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มารวบเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 และนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

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

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

ส่วนที่ 2

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

สถาบัน ไชยสมบัติ (2543) ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ช่วยฉลาดเจ็บร้อย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงที่สุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542) ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมากในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขากาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะดำเนินถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการ หรือไม่
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความหลากหลายด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ภานุด้า ชัยปัญญา (2541) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

- 1) การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถามการสัมภาษณ์ และการสังเกต
- 2) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ
- 3) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- 4) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับการบริการ เป็นต้น ผู้จัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของ การบริการ หรือทุนรวมของ ก้าว บริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
- 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย กำหนดให้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน คือการพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ นั่นคือการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

- 1) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางแผนรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)
- 2) ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชน สามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและ สตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น
- 3) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิด (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิด (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น
- 4) ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- 5) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความ คล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ
- 6) ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อ

ประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 7) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ใน การเขื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวาระชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

- 1) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น
- 2) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ แล่นผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ศึกษาเบรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

- 1) ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันท่วงที่ สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ
- 2) วางหลักเกณฑ์ แนวทางและกลไกการช่วยเหลือเยียวยามีประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

สารอช. ใช้สมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด

กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญา妮พนธ์การศึกษา habilitat มหาสารคาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัด

พิษณุโลก.วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยเรศวร พิษณุโลก, 2542

ภานิตา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.

https://www2.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=2645

ส่วนที่ 3

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตาม

วัตถุประสงค์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง มีจำนวนทั้งสิ้น 375 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านป่าเส้า	50	13.33
หมู่ที่ 2 บ้านป่าเหว	64	17.07
หมู่ที่ 3 บ้านเหล่า	16	4.27
หมู่ที่ 4 บ้านตันโขค	26	6.93
หมู่ที่ 10 บ้านสันไร์	22	5.86
หมู่ที่ 11 บ้านน้อย	33	8.80
หมู่ที่ 12 บ้านสันตันบง	109	29.07
หมู่ที่ 13 บ้านป่าสักขาว	27	7.20
หมู่ที่ 14 บ้านอน	28	7.47

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบร่วมกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 12 คือคิดเป็นร้อยละ 29.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 17.07 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 0.53 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆ กัน

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	373	99.47
4 – 6 ครั้ง	1	0.27
มากกว่า 6 ครั้ง	1	0.27
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบร่วมกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 99.47 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือมากกว่า 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 0.27 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ 4 – 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 0.27 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	93	24.80
13.00 – 16.30 น.	136	36.27
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	146	38.93
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับบริการต่อปี พบร่วมกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 38.93 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ

ในช่วงเวลา 13.00 –16.30 น. (ร้อยละ 36.27 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา 8.30–12.00 น. (ร้อยละ 24.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	368	98.13
หญิง	7	1.87
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 98.13 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 1.87 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	27	7.20
รับจ้างทั่วไป	156	41.60
ค้าขายรายย่อย	159	42.40
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	1	0.27
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	28	7.47
รัฐราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.07
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	0	0
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย (ร้อยละ 42.40 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 41.60 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	6	1.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	104	27.73
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	169	45.07
อนุปริญญา หรือ ปวส.	22	5.87
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	74	19.73
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 45.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 27.73 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า (ร้อยละ 19.73 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	30	8.00
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	270	72.00
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	50	13.33
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	13	3.47
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	12	3.20
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 72.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 13.33 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 8.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม: จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศภายนอก	48	12.80
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	320	85.33
3. งานด้านสาธารณสุข	43	11.47
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	246	65.60

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อไปนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบร่วมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 320 คน (ร้อยละ 85.33 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 246 คน (ร้อยละ 65.60 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศภายนอก จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ:

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.78	0.41	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.69	0.50	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.47	0.56	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.33	0.51	มากที่สุด
รวม	4.61	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการในภาพรวม พบร่วม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอน ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79) อันดับที่ 2 การให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.78) และอันดับที่ 3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ:

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	SD	ระดับ
			ความพึงพอใจ
1. บุคลิก ท่วงที วajas และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.63	0.51	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.57	0.56	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.56	0.58	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.67	0.49	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.73	0.45	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความเชื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.61	0.51	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.50	0.54	มากที่สุด
รวม	4.62	0.52	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบร่วม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 4.73) อันดับที่ 2 ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และอันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ:

ด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ	X	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.68	0.49	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของซ่องทางการให้บริการ	4.63	0.53	มากที่สุด
3. ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.61	0.52	มากที่สุด
4. ซ่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.61	0.49	มากที่สุด
รวม	4.63	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อซ่องทางการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินด้านซ่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.68) อันดับที่ 2 มีความหลากหลายของซ่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.63) และอันดับที่ 3 ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ:

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	X	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้แสดงข้อมูลในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.61	0.49	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.62	0.54	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์	4.42	0.70	มากที่สุด
4. มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้	4.21	0.79	มากที่สุด
กระดาษติดต่อราชการ			
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.36	0.63	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	X	SD	ระดับ
			ความพึงพอใจ
6. ความเพียงพอของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.57	มากที่สุด
ต่าง ๆ เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ			
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.43	0.53	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร	4.42	0.54	มากที่สุด
เผยแพร่ความรู้			
9. จัดให้มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.44	0.52	มากที่สุด
ผู้สูงอายุ			
รวม	4.44	0.61	มากที่สุด

จากการที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับที่ 1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) อันดับที่ 2 ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย (ค่าเฉลี่ย 4.61) และอันดับที่ 3 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ตามลำดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจหลักต่าง ๆ

ตารางที่ 14 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 130 คะแนน)	ด้านกระบวนการ	ด้าน	ด้าน	ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 130)
	และขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่	ช่องทางการ ให้บริการ	และสิ่งอำนวยความสะดวก	
	(เต็ม = 25)	ผู้ให้บริการ	(เต็ม = 20)	ความสะดวก	
1) งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	23.27 (93.07)	36.79 (91.97)	18.57 (92.87)	39.77 (88.38)	118.40 (91.08)
2) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทา สาธารณภัย	22.52 (90.08)	37.44 (93.59)	18.52 (92.60)	40.17 (89.26)	118.65 (91.27)

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 130 คะแนน)	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ด้านผู้ให้บริการ	ด้านลักษณะของงาน	ด้านสถานที่
	ให้บริการ	ผู้ให้บริการ	ให้บริการ	ความสะอาด	ค่าเฉลี่ย
	(เต็ม = 25)	(เต็ม = 40)	(เต็ม = 20)	(เต็ม = 45)	(เต็ม = 130)
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	23.13 (92.50)	36.95 (92.37)	18.50 (92.48)	39.92 (88.70)	118.48 (91.14)
4) งานด้านสาธารณสุข	22.21 (88.84)	37.42 (93.55)	18.28 (91.40)	40.77 (90.59)	118.67 (91.29)
เฉลี่ย	22.78 (91.12)	37.15 (92.87)	18.47 (92.34)	40.16 (89.23)	118.55 (91.19)

หมายเหตุ ในวงเล็บ (.....) เป็นค่าเทียบร้อยละ

ตารางที่ 15 : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม 130 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
		คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	118.40	91.08	9
2. งานด้านเทคโนโลยีหรือบรรเทาสาธารณภัย	118.65	91.27	9
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	118.48	91.14	9
4. งานด้านสาธารณสุข	118.67	91.29	9
เฉลี่ย	118.55	91.19	9

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหาระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่าง ๆ ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น	ระดับคุณภาพ
			ร้อยละ	
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	25	22.78	91.12	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	37.15	92.87	9
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	18.47	92.34	9

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	45	40.16	89.23	8
สะอาด				
รวม	130	118.55	91.19	9

จากการที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง พบร่วมกับผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 118.55 จากคะแนนเต็ม 130 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.19 คุณภาพการให้บริการระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก โดยมีประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 8 และ 9

4. สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 118.55 คิดเป็นร้อยละ 91.19 คุณภาพของการให้บริการในระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบร่วมกับคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 22.78 คิดเป็นร้อยละ 91.12 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79)
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบร่วมกับคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 37.15 คิดเป็นร้อยละ 92.87 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม (ค่าเฉลี่ย 4.73)
- ด้านซ่องทางการให้บริการ พบร่วมกับคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 18.47 ร้อยละ 92.34 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.68)

- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ย คิดเป็น 40.16 ร้อยละ 89.23 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.62)

2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.40 คิดเป็นร้อยละ 91.08 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 2) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.65 คิดเป็นร้อยละ 91.27 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.48 คิดเป็นร้อยละ 91.14 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.67 คิดเป็นร้อยละ 91.29 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

5. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 118.55 คิดเป็นร้อยละ 91.19 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละ ด้าน ดังนี้

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 23.27 คิดเป็นร้อยละ 93.07
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.79 คิดเป็นร้อยละ 91.97
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.57 คิดเป็นร้อยละ 92.87
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.77 คิดเป็นร้อยละ 88.38

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.40 คิดเป็นร้อยละ 91.08 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

(2) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.52 คิดเป็นร้อยละ 90.08
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.44 คิดเป็นร้อยละ 93.59
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.52 คิดเป็นร้อยละ 92.60
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.17 คิดเป็นร้อยละ 89.26

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลันกำแพง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.65 คิดเป็นร้อยละ 91.27 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

(3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 23.13 คิดเป็นร้อยละ 92.50
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.95 คิดเป็นร้อยละ 92.37
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.50 คิดเป็นร้อยละ 92.48
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.92 คิดเป็นร้อยละ 88.70

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลันกำแพง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.48 คิดเป็นร้อยละ 91.14 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

(4) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.21 คิดเป็นร้อยละ 88.84

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.42 คิดเป็นร้อยละ 93.55

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.28 คิดเป็นร้อยละ 91.40

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.77 คิดเป็นร้อยละ 90.59

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.67 คิดเป็นร้อยละ 91.29 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9

6. อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

จากการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายนิสodic ล้องกับหลักการบริการสาธารณสุข ซึ่งเกิดขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง มีความตระหนักร่วมนគิจให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

7. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษา ระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการ วิจัยด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ด้วยการใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ด้วยการตอบคำถามปลายเปิด จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

องค์กรบริหารส่วนตำบลสันกำแพง เลือกใช้ชณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ควรพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถ pragmatically ความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสันกำแพง พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะ