



RDI CRRU
RESEARCH AND DEVELOPMENT INSTITUTE

รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลเหล่า่างาว
อำเภอเวียงแก่น



ที่ อว ๐๖๑๑.๐๘/๑๐๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
เทศบาลหล้า่างาว
อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- | | |
|---|-------------------------|
| ๑. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕๒ |
| ๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๓ |
| ๓. งานด้านการศึกษา | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๙ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๗๐ |
- มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(อาจารย์ ดร.ปรมินทร์ อริเดช)
ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๐๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๒๒๗

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปี 2565 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	43	43.00
หญิง	57	57.00
2. อายุ		
18-30 ปี	25	25.00
31-40 ปี	31	31.00
41-50 ปี	13	13.00
51-60 ปี	14	14.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	17	17.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	22	22.00
มัธยมศึกษา	38	38.00
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
ปริญญาตรี	4	4.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ไม่ได้เรียน	36	36.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	0	0.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	10	10.00
รับจ้างทั่วไป	15	15.00
เจ้าของกิจการ	24	24.00
เกษตรกร	44	44.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)		
1 ครั้ง	28	28.00
2 - 3 ครั้ง	34	34.00
4 - 5 ครั้ง	29	29.00
มากกว่า 5 ครั้ง	9	9.00
6. งานที่ประเมิน		
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	31	31.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	30	30.00
งานด้านการศึกษา	28	28.00
งานด้านสาธารณสุข	11	11.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 31.00 ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 38.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	96.59	10
ช่องทางการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

งาน/กิจกรรม/โครงการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.18	5.23	96.85	4.90	96.61	4.90	96.40	4.80	96.52	4.93
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.67	5.01	96.75	4.68	96.61	4.73	96.54	5.22	96.63	4.93
งานด้านการศึกษา	96.79	4.88	96.07	5.40	96.10	5.51	96.95	4.66	96.49	5.12
งานด้านสาธารณสุข	96.75	4.68	96.82	4.66	96.44	4.94	96.85	4.64	96.70	4.75

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	96.40	4.82
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ	96.00	4.92
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96.50	5.00
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	96.60	4.97
5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	97.30	4.46
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96.10	6.01
7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	97.00	4.82

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 97.30 รองลงมาได้แก่ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ค่าเฉลี่ย 97.00 และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ค่าเฉลี่ย 96.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96.50	4.79
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96.70	5.14
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต	96.00	5.12
4. มีหน่วยบริการนอกสถานที่	96.30	5.25
5. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	96.80	4.69
6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น	96.60	5.17
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	97.00	4.61
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	96.90	5.06

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 97.00 รองลงมาได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 96.90 และมีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 96.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.20	5.08
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	94.50	6.42
3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ	96.70	4.93
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	97.30	4.46
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96.70	4.73
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96.40	4.82
7. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.50	4.79
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.20	5.08
9. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	96.80	4.90
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96.30	5.06
11. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96.90	4.86
12. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.90	4.86

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 97.30 รองลงมาได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 96.90 และการค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ ค่าเฉลี่ย 96.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96.90	4.86
2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96.90	4.65
3. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	97.00	4.61
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	96.60	4.97
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96.60	4.97
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	96.60	4.97
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย	96.10	5.10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96.80	4.90
9. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96.40	5.03
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96.50	5.00
11. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้	97.10	4.78
12. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	96.10	5.10
13. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96.80	4.69

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 97.10 รองลงมาได้แก่ ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ ค่าเฉลี่ย 97.00 และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 96.90 ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหลายงาว
อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

๑. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

๑) องค์กรมีการติดตั้งป้ายให้คำแนะนำ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้รายละเอียดขั้นตอนในการจัดเตรียมเอกสาร

๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติตามรายละเอียดป้ายอย่าง
เท่าเทียมกันชัดเจน

๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความยุติธรรมในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

๑) ควรมีการติดตั้งป้ายเพิ่มเติมให้ทั่วบริเวณภายในองค์กร และเป็นจุดตั้งป้ายที่สังเกตได้ง่าย

๒) ควรเพิ่มการติดตั้งข้อกำหนดปฏิบัติขั้นตอนการให้คำปรึกษา/แนะนำเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
โดยการเตรียมข้อมูลขอรับบริการอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน

๒.งานด้านช่องทางการให้บริการ

๑) เจ้าหน้าที่มีช่องทางในการให้บริการผ่านทางระบบการชำระภาษี เพื่อลดความซับซ้อนการจ่ายภาษี

๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการออกหน่วยนอกสถานที่ประจำเพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุข

๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเคลื่อนที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ขอรับบริการ

เพื่อให้สะดวกและรวดเร็ว

๔) เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน

อย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

๑) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ เช่นรถเคลื่อนที่

๓) ควรมีทำคลิปแนะนำการใช้บริการแต่ละจุดแบบสั้น ๆ เข้าใจง่าย

๓. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่มีระบบให้ร้องขอเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในท้องถิ่น
- ๒) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการไว้คอยบริการผู้
- ๓) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตน
- ๔) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน สามารถให้บริการข้อมูลด้วยความถูกต้อง

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- ๑) ควรพัฒนาระบบค้นหาข้อมูลรายละเอียดแจ้งข้อมูลขององค์กรให้มากขึ้น
- ๒) ควรมีการเพิ่มเบอร์ติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันที เพื่อให้บริการได้ทันต่อ

สถานการณ์

- ๓) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ จอจิกว ผ่านระบบออนไลน์ หรือ เว็บไซต์ของหน่วยงาน

๔. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- ๑) สถานที่ให้บริการกว้างขวางเหมาะสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้เกิดความ
- ๒) มีการจัดจุดให้บริการน้ำดื่มภายในองค์กรในแต่ละจุดนั่งพักรอเจ้าหน้าที่
- ๓) มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ ผู้ขอรับบริการเป็นอย่างดี

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

- ๑) ควรขยายพื้นที่ห้องรับรองผู้มาขอรับบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับประชาชนจำนวนมาก
- ๒) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้คำแนะนำผู้มาขอรับบริการ
- ๓) ควรเพิ่มป้ายนำทางในการเดินทางไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า เพื่อเพิ่มจุด

สังเกต ในการเดินทาง

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยางัว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขอเทศบาลตำบลศรีดอนชัย อำเภอเวียงของ จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

ตำบลห้วยางัว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลห้วยางัว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ ๔-๕ ครั้ง

คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลห้วยางัว อำเภอเวียงแก่น

จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๔๕

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยางัว อำเภอเวียงแก่น

จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลตำบลห้วยางัว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากันโดยมีคะแนนเกณฑ์

การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนที่มีต่อการให้บริการ ทั้งของ

เทศบาลตำบลห้วยางัว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมการประเมินได้

เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลห้วยางัว

อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วง

ร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖-๑๐๐ โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยางัว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดโดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหล้ายางว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อย ละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖-๑๐๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหล้ายางว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากันโดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

สรุป ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหล้ายางว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงรายหมายถึง ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖-๑๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหล้ายางว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

สรุป ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหล้ายางว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ ๙๖-๑๐๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลหล้ายางว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การ ประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหล้ายางว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงรายหมายถึง ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

๔.) ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหล้ายางว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

๑. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหน่วยงานผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) หรือ ผ่านทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน

๒. ควรเพิ่มจุดบริการสำหรับบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการติดต่ออย่างส่วนงานต่าง ๆ สำหรับคัดกรองก่อน เข้าติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละส่วนงาน เพื่อเป็นมาตรการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

๓. ควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Internet) แก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ได้ง่ายขึ้น

๔. ควรเพิ่มจุดติดตั้งป้ายนำทางบอกสถานที่ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า และเมื่อถึงจุดหมายควรมีจุดสังเกตที่ระบุอัตลักษณ์ของตำบลเวียงห้า

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความ

พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนชัย อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

๑) ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเทศบาลตำบลหลายาง อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลหลายาง อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จบการศึกษายู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จนถึงปัจจุบันมีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ ๔-๕ ครั้ง ส่วนที่ติดต่อขอใช้บริการเทศบาลตำบลหลายาง อำเภอเวียงแก่น คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (๒๕๖๓:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีมีงาน ๔ ด้าน คือ ๑ งานด้านโยธา ได้แก่งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ๓) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสละวัยน้ำ สนามกีฬาและ ๔) งานด้านอื่นๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืองานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านอื่น ๆ และงานด้านสวัสดิการสังคม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

๒) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกมีคะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ หากพิจารณาเนรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลตำบลหลายาง อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงรายพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า อำเภอพาน

จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖-๑๐๐ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลหลายขาว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการให้บริการระบบออนไลน์ และการรับข้อร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงาน ผ่านทางเว็บไซต์ (Web board) ที่สามารถส่งข้อร้องเรียนโดยตรงไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงห้า ซึ่งสอดคล้องกับ สุธรรม ขนาศักดิ์ (๒๕๕๙ :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องนั่นคือ (๑) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (๒) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (๓) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (๔) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

๓) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการของเทศบาลตำบลหลายขาว อำเภอเชียงของจังหวัดเชียงราย พบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง ๔ งานในส่วนงานการให้บริการทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลตำบลหลายขาว อำเภอเวียงแก่นจังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนประเมินได้ เท่ากับ ๑๐ โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ โดยทั้ง ๔ งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในส่วนงานการให้บริการทั้ง ๔ คะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ ๑๐ โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖-๑๐๐ ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยสินี จำภูพจน์ (๒๕๕๙ :บทคัดย่อ) เรื่อง สสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานีว่า ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ได้แก่ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ตามลำดับและในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง ๔ การกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ รองลงคือ งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙.๓๖ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

๑. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหลายขาว อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มรูปแบบการจัดทำศูนย์ข้อมูลและคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การหา เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีขึ้น

๒. ควรพิจารณาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชนเพื่อสร้างกระบวนการทัศนทางความคิดที่สร้างสรรค์ เกิดการริเริ่มกิจกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

๓. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

๔. ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประชาชนในพื้นที่บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงพัฒนา เทศบาลตำบลหลายาง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์ คุ้มค่าทั้งเชิงผลลัพธ์และผลผลิตและผลผลิต ตลอดจนศึกษาผลกระทบที่มีต่อเทศบาลตำบลหลายาง เพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพต่อไป

๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการมีส่วนร่วมนำเสนอข้อเสนอแนะการบริหารราชการของประชาชน

๔. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อให้การบริหารจัดการที่ดีทั้งการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวทางการทำงาน การจัดการที่ดีของงานแต่ละด้านและเน้นการส่งเสริมให้พนักงานเน้นการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

๕. ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยมีเครื่องกคคะแนนนทันทีหลังจากลูกค้ามารับบริการ เพื่อสามารถนำผลที่ได้มาพัฒนาการบริการได้อย่างรวดเร็ว

บรรณานุกรม

จารุวรรณ กนกทอง. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

เจนจิรา หวังหล. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการ พัฒนาการพยาบาลบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก. มหาวิทยาลัยสวนดุสิตศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง จังหวัดตรัง.

ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (๒๕๔๕). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.o.๑๐๗:ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุตานา อิมส รามู. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (๒๕๔๖). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

นิโลบล ตรีเสนห์จิต. (๒๕๕๓). แรงจูงใจ และทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ ซื้อถุงผ้าใน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๔๒). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ. (๒๕๕๓).จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่# ๕. กรุงเทพฯ :ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

ปณิทัต นอขุนทด. (๒๕๕๖). ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมาหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ปณิทัต นอขุนทด. (๒๕๕๖). ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา, ในวิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (๒๕๕๑). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

พินท ทองพูน. (๒๕๔๙). การเมืองและการปกครอง, กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (๒๕๕๐). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมล เมฆสวัสดิ์. ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๐.

ภนิดา ชัยปัญญา. ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๒.

มลฤดี คหายเพ็ชร. (๒๕๕๖). การเปรียบเทียบเจตคติการออกกำลังกายของผู้ที่ออกกำลังกายด้วย กิจกรรมแอโรบิคแดนซ์กับกิจกรรมฮูลาฮoop. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี

ราณี เขาวนปรีชา. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วฤทธิ สารฤทธิคาม. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วันชัย แก้วศิริโกมล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลภา ชายหาด. (๒๕๓๒). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการศึกษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรุฬ พรรณเทวี. (๒๕๔๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (๒๕๔๑). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: วิสธิ์พัฒนา. สันต์ รอดสุด. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี

ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

สาโรช ไสยสมบัติ. (๒๕๓๔). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยม

ศึกษาศังกัตรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. (๒๕๕๙). รายงานโครงการสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชิงเทรา ประจำปี ๒๕๕๙. สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา : มหาวิทยาลัยบูรพา

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน. (๒๕๔๓). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดกลางการค้าผลิตผลเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สุบิน ยุระรัช. (๒๕๕๐). **ทฤษฎีการวัดทัศนคติ (Theory of Attitude Measurement)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bkw.ac.th> ค้นเมื่อ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (๒๕๓๐). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม <http://www.srimeangchum.go.th>

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (๒๕๔๘) **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : เพรสแอนด์ ดีไซน์.

อภิญา สุนทรธาราวงศ์. ๒๕๔๐. ความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อรรถพร คำคม. (๒๕๔๖). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันย์สินี จาภูพจน์. (๒๕๕๙). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙**. วารสารวิจัยและพัฒนาโดยรองกรณในพระบรมราชูปถัมภ์.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลวุฒ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.

Dansky, K.H. and J. Miles. **Patient Satisfaction with Ambulatory Health Care Service: Waiting Time and Filling Time.** Hospital and Health Service Administration of the Foundation of the American College of Health Care Executive ๔๒ (๒), ๑๙๙๗

Kotler, Philip. (๑๙๙๗) .**Marketing management: analysis, planning, implementation and control.** ๙ th ed. New Jersey: Prentice Hall

Schiffman, Leon G.; & Leslie Lazar Kanuk. (๑๙๙๔). **Consumer behavior.** 5 th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



แบบสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะเกิดความพึงพอใจต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ₁ ชาย ₂ หญิง

2. อายุ
₁ 18 – 30 ปี ₂ 31 - 40 ปี ₃ 41 – 50 ปี
₄ 51 – 60 ปี ₅ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
₁ ประถมศึกษา ₂ มัธยมศึกษา ₃ อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า
₄ ปริญญาตรี ₅ สูงกว่าปริญญาตรี ₆ ไม่ได้เรียน

4. อาชีพ
₁ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ₂ พนง.บริษัท ₃ พนง.ของรัฐ
₄ ค้าขาย ₅ รับจ้างทั่วไป ₆ เจ้าของกิจการ
₇ เกษตรกร ₈ นักเรียน/นักศึกษา ₉ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
₁₀ อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ประมาณกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
₁ 1 ครั้ง ₂ 2-3 ครั้ง ₃ 4-5 ครั้ง ₄ มากกว่า 5 ครั้ง

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่
₁ งานด้านบริการกฎหมาย ₂ งานด้านทะเบียน
₃ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ₄ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
₅ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ₆ งานด้านการศึกษา
₇ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข ₈ งานด้านรายได้หรือภาษี
₉ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ₁₀ งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ										
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ										
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ										
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ										
5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ										
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน										
7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ										
ด้านช่องทางการให้บริการ										
8. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)										
9. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง										
10. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต										
11. มีหน่วยบริการนอกสถานที่										
12. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น										
13. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น										
14. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น										
15. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย										
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
16. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
17. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ										
18. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ										
19. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ										
20. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา										
21. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
22. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
23. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
24. การค้นหาข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ										
25. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
26. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
27. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก										
28. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
29. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
30. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ										
31. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ										
32. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
33. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ										
34. ระบบการรักษาความปลอดภัย										
35. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
36. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
37. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ										
38. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้										
39. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน / ตำบล / หมู่บ้าน										
40. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ / ความต้องการอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....หมายเลขโทรศัพท์.....

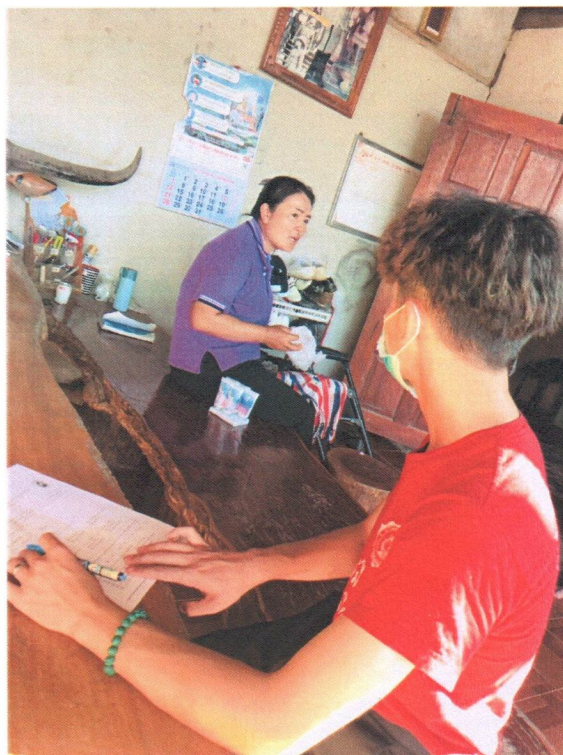
ภาคผนวก ข

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภาคผนวก ข

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลหลายาง อำเภอเวียงแก่น



ภาคผนวก ข

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลหลายงาว อำเภอเวียงแก่น

