



รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ตุลาคม 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน (อบต.เมืองพาน) อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของ อบต.เมืองพาน ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงาน โดยประเมินคุณภาพมิติด้านการให้บริการ 4 ด้าน จำนวน 4 งานบริการ ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงสุดเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001–15,000 บาท และมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนมากกว่า 10 ปี

2. งานบริการที่ขอรับการประเมิน จำนวน 4 งานบริการ มีผู้มาใช้บริการเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ร้อยละ 17.10) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (ร้อยละ 24.84) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 21.94) และงานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 36.13) ตามลำดับ

3. คุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ตามลำดับ เมื่อคิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 96.80 มีระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน

4. ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา พบว่า จุดเด่นการให้บริการของ อบต.เมืองพาน มีอย่างหลากหลาย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้เข้ามาใช้บริการในงานต่างๆ ด้วยอัธยาศัยไมตรีดีมาก ในส่วนของขั้นตอนในการให้บริการของงานต่างๆ มีความรวดเร็ว รวมกับการได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนทำให้ปฏิบัติได้ถูกต้อง และลดระยะเวลาในการดำเนินการ และเมื่อต้องพักเพื่อรอรับบริการก็มีสถานที่พักที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ความคาดหวัง หรือความต้องการเพิ่มเติมสำหรับผู้มารับบริการคือ ส่วนของจุดพักผู้มารับบริการมีความสะอาดเรียบร้อยดี แต่อยากให้เพิ่มน้ำดื่ม กาแฟ โอวัลตินให้บริการ หรืออาหารสำเร็จรูป เช่นบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป เป็นต้น

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญภาพ.....	จ
1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์การประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	5
การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	8
การบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	13
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	14
มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบล.....	16
สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
กรอบแนวคิดการประเมิน.....	29
3 วิธีดำเนินการประเมิน	
การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร.....	30
การออกแบบเครื่องมือ.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการประเมิน (ต่อ)	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ.....	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน.....	38
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ...	38
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ.....	41
5 สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการประเมิน.....	42
ข้อเสนอแนะ.....	43
เอกสารอ้างอิง.....	44
ภาคผนวก.....	47
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565.....	48
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน.....	53
ภาคผนวก ค ตารางสรุปผลการประเมิน.....	56
ภาคผนวก ง คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565.....	58

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากร และครัวเรือนแยกตามหมู่บ้าน.....	23
2	แสดงอัตรากำล้าง.....	25
3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน.....	32
4	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ.....	38
6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน.....	38
7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	39
8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39
9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	40
10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
11	สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ.....	41

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ตราสัญลักษณ์ อบต.เมืองพาน.....	21
2	แผนที่ตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี.....	21
3	กรอบแนวคิดการประเมิน.....	29

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ภายหลังจากมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) กำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พ.ศ. 2542 ทำให้รัฐบาลมีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ตลอดจนงบประมาณให้แก่ อปท. มากขึ้น เพื่อให้ อปท. สามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนดอันประกอบไปด้วย 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ รวมถึงการมีอำนาจและหน้าที่ดูแลจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ให้สอดคล้องเป็นไปตาม พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2553 มาตรา 3/12 บัญญัติว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน”

ดังความสำคัญที่ได้กล่าวในข้างต้นทำให้หน่วยงานราชการ และ อปท. ทุกระดับที่มีพันธกิจหลักหรือหน้าที่ในการให้บริการประชาชน จะต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน รวมทั้งความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานต่างๆ เพื่อนำข้อค้นพบจากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ เพื่อให้บริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และเพื่อเป็นการติดตามและตรวจสอบการจัดระบบการบริการสาธารณะของ อปท. กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีภารกิจรับผิดชอบในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ อปท. มีความเข้มแข็ง มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ จึงจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง 4) ด้านการบริการสาธารณะ และ 5) ด้านธรรมาภิบาล (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2561) โดยการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านบริการสาธารณะ ต้องมีรายงานสำรวจความพึงพอใจเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

สำหรับ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี เป็นหน่วยงานราชการระดับท้องถิ่นที่มีพันธกิจและหน้าที่การปฏิบัติราชการตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยในส่วนของ การจัดบริการสาธารณะนั้น อบต.

เมืองพาน ได้จัดให้มีการให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และด้วยภารกิจต่าง ๆ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะในงานที่หลากหลาย คณะผู้บริหารของ อบต.เมืองพาน จึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนกำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับบุคลากรที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษจะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

ด้วยเหตุนี้ อบต.เมืองพาน จึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยกำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ หัวใจหลักของการสำรวจ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี โดยกำหนดขอบเขตการประเมิน ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนซึ่งมีชื่อและอยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต.เมืองพาน จำนวน 8,700 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2564) กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 310 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลา

การประเมินครั้งนี้ ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต.เมืองพาน ครอบคลุมเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด จำนวน 16 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

บ้านจอมศรี	หมู่ 1	บ้านใหม่	หมู่ 2
บ้านโกล่ม	หมู่ 3	บ้านหนองกบ	หมู่ 4
บ้านกาลิม	หมู่ 5	บ้านดัว	หมู่ 6
บ้านเมืองพาน	หมู่ 7	บ้านนาแมน	หมู่ 8
บ้านหนองกาลิม	หมู่ 9	บ้านไผ่ล้อม	หมู่ 10
บ้านโคกก่อง	หมู่ 11	บ้านดอนขี้เหล็ก	หมู่ 12
บ้านใหม่	หมู่ 14	บ้านเมืองพาน	หมู่ 15
บ้านดัวหมู่ 16 โดยดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2565			

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **อบต.** หมายถึง อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 จัดตั้งขึ้นตามราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 2 มีนาคม ปี พ.ศ. 2539 ครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบล มีหมู่บ้านที่อยู่ในความปกครองทั้งหมด 16 หมู่บ้าน

2. **งานบริการสาธารณะ** หมายถึง งานบริการตามแผนงานโครงการ และหน้าที่ตาม พรบ.ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ของ อบต.เมืองพาน จำนวน 4 งาน ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

3. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะจาก อบต.เมืองพาน

4. **ระดับความพึงพอใจ** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน ในการให้บริการสาธารณะ

5. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ตัวชี้วัด ที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ประโยชน์ที่จะได้รับ

ได้ผลศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของ อบต.เมืองพาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ต่างๆ ของ อบต.เมืองพาน ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
4. การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
6. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการประเมิน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

1. ความหมายการให้บริการ

การให้บริการ (Services) หมายถึง การกระทำการกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยลักษณะการแต่งกาย การปฏิบัติกร กิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด 2) พฤติกรรมบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกาย การให้บริการด้วยใจ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความอ่อนโยน มีกิริยาท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพนุ่มนวล มีความชัดเจน มีหางเสียงและให้เกียรติ (ตรีเพชร อำเมือง, 2554) การให้บริการ ถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งมุ่งหวังต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ และนำมาซึ่งความภักดีต่อการบริการหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยส่งผลต่อเป้าหมายคือการมียอดขายที่เติบโตและผลกำไรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และสำหรับองค์กรของรัฐเช่นเดียวกัน ต่างมุ่งหวังให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการให้เกิดเป็นความพึงพอใจ โดยส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในการบริหารจัดการของหน่วยงาน

กระทรวง ทบวงกรม รวมถึงรัฐบาล นอกจากนี้ จรินทร์ยา แสงมณีศิลป์ (2559) กล่าวถึงการบริการว่าเป็นการดำเนินการกิจกรรมหรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการดึงดูดให้ผู้ใช้บริการให้ตัดสินใจใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น โดยองค์ประกอบของการบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ผู้ให้บริการคือพนักงานหรือหน่วยงานที่ทำการผลิตและมอบบริการนั้นไปสู่ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร เงินทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การบริการคือกิจกรรมหรือกระบวนการ (Process) ที่ถูกนำเสนอโดยฝ่ายผู้ให้บริการเพื่อให้กับฝ่ายผู้รับบริการ 3) ผู้รับบริการคือลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของหน่วยงานนั้น โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่ได้รับผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้ทรัพยากรของผู้ให้บริการภายหลังจากที่มีการรับบริการนั้น ๆ แล้วมีผลสะท้อนกลับ (feedback) ที่แสดงถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับ ทั้งนี้ความเห็นเหล่านั้นจะแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พรเทพ พัฒนานารักษ์ และคณะ, 2561)

2. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการโดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญในต่างประเทศได้ศึกษาและให้นิยามคำจำกัดความของคุณภาพการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality) ถูกริเริ่มขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ว่า เกิดจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ซึ่งการวัดคุณภาพบริการนั้นวัดได้ยากกว่าคุณภาพสินค้า ทั้งนี้ Parasuraman et al. ได้นำเสนอแนวทางการวัดคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) สมรรถนะ (Competency) การเข้าถึง (Access) ความสุภาพ (Courtesy) การสื่อสาร (Communication) ความไว้วางใจ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) ความเข้าใจ ความรู้ (Understanding/ Knowing) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) และภายหลัง ในปี 1988 Parasuraman et al. ได้ปรับลดแนวทางการวัดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย ที่เรารู้จักกันดีในรูปแบบจำลอง “SERVQUAL” ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) ดังนั้นแนวคิดคุณภาพบริการ (Service Quality) มีลักษณะสำคัญคือ ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่มีความคงที่ จึงทำให้เกิดความแตกต่างในแต่ละครั้งของการบริการ ผู้ให้บริการจึงต้องใส่ใจในคุณภาพการบริการ เพื่อความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

Crosby (1980) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพ

การให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับ Schmenner (1995) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณค่าเท่าที่ควร ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Lovelock et al. (2006) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่าเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก เนื่องจากการบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) จึงทำให้ประเมินได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า โดยการประเมินคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการส่งมอบบริการ (Process of Service Delivery) และประเมินจากผลลัพธ์ (Output) ของบริการ ซึ่งคุณภาพบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Quality of Service) จะมาจากกระบวนการประเมินผลของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ (Perception of Service Delivery) และผลลัพธ์ (Output) ของการส่งมอบบริการ เปรียบเทียบกับความคาดหวัง (Expectations) ของลูกค้าที่มีอยู่เดิม ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) เกิดจากคุณภาพบริการที่ลูกค้ารับรู้ เช่นเดียวกันกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) กล่าวถึงการวัดคุณภาพบริการของลูกค้าจากองค์ประกอบคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ดังนี้ 1) การนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารและสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องมือแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพ กิจกรรมบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้ร่วมกับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วย ซึ่งสิ่งสะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ การออกแบบ การตกแต่งอาคาร สถานที่ที่ใช้บริการ 2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core Service) กิจกรรมบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้า การทำให้การบริการเชื่อถือกระทำได้ โดยให้บริการตามที่สัญญาไว้ ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด 3) การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) เป็นปัจจัยที่เน้นที่ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่ต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าโดยทันที ต้องเป็นไปตามที่ชนะของลูกค้า มิใช่ที่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันที อาจทำได้ เช่น ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการบริการ เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า เป็นต้น 4) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัย และมีความสามารถ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและเชื่อมั่นมักเกิดจาก

บุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น แพทย์ หนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่ง que แสดงถึงควมไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ 5) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) การเอาใจใส่กับลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้อกิจการเข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงควมเข้าใจลูกค้าทำได้โดยเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล รู้จักและจำลูกค้าประจำได้ มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร โดยทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติงานโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

3. ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ มีบทบาทและความสำคัญเป็นอย่างมากโดยเฉพาะองค์กรธุรกิจที่แสวงหาผลกำไร ตลอดจนองค์กรรัฐที่มุ่งเน้นเพื่อสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งในสังคมปัจจุบันพบว่า การบริการมีแนวโน้มเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง สาเหตุสำคัญมาจากความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต การบริการจึงมีความหลากหลายมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้ส่งผลให้การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนหรือผู้รับบริการ ทั้งยังก่อให้เกิดผลดีทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งความสำคัญของคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งการบริการของภาครัฐ สำหรับคุณภาพของการบริการนั้น คือการจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า คุณภาพการบริการจึงเป็นการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จขององค์กรและบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การยกระดับคุณภาพบริการ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่หลายองค์กรควรจะนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน การบริหารการปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือว่าเป็นองค์กรที่มีความสำคัญที่เป็นรากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิด

ความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมในในระบบประชาธิปไตย อีกทั้งการปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐ ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น สามารถตอบสนองความต้องการ ตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง ตลอดจนการบริหารของประเทศในอนาคต (โกวิท พวงงาม, 2550)

1. การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมี 2 รูปแบบ คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบทั่วไป และการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (รุ่งรัตน์ เจริญจิตต์, 2555) สามารถสรุปได้ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบทั่วไปที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.1) สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้นๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้ (1) จังหวัดใดมีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 คน (2) จังหวัดใดมีประชากรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน (3) จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 คน (4) จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 42 คน และ (5) จังหวัดใดมีประชากรเกิน 2,000,000 คน ขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน

1.2) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้ (1) ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน (2) ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน (3) ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 คน หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน

องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ บูรณาการ การประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดทำโครงการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการในภาพรวมของจังหวัด หรือภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่ซ้ำซ้อนกับเทศบาล ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาลก่อน ในกรณีที่ไม่ดำเนินการซ้ำซ้อนกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่นๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกด้านการบริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุน และส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับการร้องขอ

2) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 องค์การเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

มาตรา 15 สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวนดังต่อไปนี้ (1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน (2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน (3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด และยังมีได้มีการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่

มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนของกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 48 อัฐ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน (2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน (3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้เป็นองค์การที่มีจำนวนที่สุด และมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมโดย

พ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3.1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 2 หมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น โดยมีหลักเกณฑ์ และวิธีการสมัครรับเลือกตั้ง และการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล (2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม (3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

3.2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (1) จัดให้มี และบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) ปฏิบัติตามหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตรงตามความจำเป็นและสมควร

4) กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง และมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานครประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

4.1) สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง และสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภาโดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

4.2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้ เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุนวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้ง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบาย และบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager form เพียงแห่งเดียวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือแยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยาประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา ดังนี้

5.1) สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยาจำนวน 24 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาจะเลือกสมาชิกสภา 1 คน เป็นประธานสภาเมืองพัทยา และเลือกอีก 2 คน เป็นรองประธานสภาเมืองพัทยา แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้ง สมาชิกสภาเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภาเมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่นๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทยา นอกจากนี้ยังมีปลัดเมืองพัทยา ทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยามีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุม และงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย

5.2) นายกเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทยาได้ตาม

ความจำเป็นและเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัทยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ นายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทยาได้

การบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตามมาตราที่ 6 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ระบุว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- 1) เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับรูปแบบการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้นประกอบด้วย

- 1) การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
- 2) การประกาศขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
- 3) จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
- 4) จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ สำหรับให้ประชาชนได้ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (Hotline) อีเมลล์ (E-mail) เว็บเพจ (Webpage) เป็นต้น
- 5) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรืออินเทอร์เน็ต (Internet) การรับคำ หรือการรับชำระค่าบริการแทนกันต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
- 6) มีระบบการรับฟัง และรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น การจัดให้มีกล่อง หรือตู้รับฟังความคิดเห็นโดยเปิดสายด่วน เว็บไซต์ จัดให้มีตู้รับแบบสอบถาม เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รับฟังความเห็นกลุ่มเป้าหมาย ในลักษณะเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น
- 7) จัดให้มีสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกเส้นทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
- 8) มีแบบฟอร์มที่เพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
- 9) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ มีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
- 10) จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ลดภาระกับประชาชน ยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง
- 11) มีการปรับปรุง แก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการเป็นหน้าที่หนึ่งของส่วนราชการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน และการให้บริการประชาชนยุคใหม่นั้น คือการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้การให้บริการประชาชนยุคใหม่ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลา ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ และประการสำคัญคือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการ และวิธีการบริการ ดังนี้

- 1) การแต่งกาย
- 2) การพูดจา และการใช้น้ำเสียง
- 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก
- 4) วิธีการ และขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะเรียกว่า การจัดการบริการสาธารณะ ซึ่งจัดให้มีขึ้นตามกำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษี และอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557)

การให้บริการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ คือการจัดการบริการสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน แบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก คือ 1) การบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริการจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร 2) การบริการสาธารณะด้านคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น 3) การบริการสาธารณะด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และ 4) การบริการสาธารณะด้านการลงทุนทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ซึ่งคุณภาพการให้บริการในการจัดการบริการสาธารณะจะพิจารณาจาก ความพึงพอใจครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550)

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้จำแนกประเด็นสำคัญในการพิจารณาต่อขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการพิจารณา คือ
 - 1.1) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
 - 1.2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
 - 1.3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
 - 1.4) การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
 - 1.5) แบบฟอร์มต่างๆ มีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
 - 1.6) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
 - 1.7) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 2) ช่องทางการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการพิจารณา คือ
 - 2.1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์
 - 2.2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น
 - 2.3) จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
 - 2.4) มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการพิจารณา คือ
 - 3.1) ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3.2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3.3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
 - 3.4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้
 - 3.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
 - 3.6) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว
- 4) สิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4.1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
 - 4.2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
 - 4.3) ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
 - 4.4) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
 - 4.5) สถานที่มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
 - 4.6) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
 - 4.7) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้
 - 4.8) จุดหรือช่องให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก

มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริหาร จัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่น สำหรับพนักงานส่วนตำบลและ ลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับ เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วน ตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

1. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

1.1 คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร ดังนี้

(1) องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน

(2) องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการ ปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่ ขอรับการประเมินทุกด้านๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

(3) ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ต้องมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการ พัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน ทั้งนี้ รายจ่ายเพื่อการ พัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

(4) องค์การบริหารส่วนตำบล จะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และรายงานผล ให้กับหน่วยงานต่างๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด ในกรณีองค์การบริหารส่วน ตำบลใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการประเมินได้ให้ แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลทราบด้วย

1.2 คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(1) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจาก งบประมาณบุคคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วน ตำบล หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล และ องค์การบริหารส่วนตำบลได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลที่ขอรับการ ประเมินแห่งนั้นไม่น้อยกว่า 8 เดือน

(3) พนักงานส่วนตำบลหรือลูกจ้างประจำ จะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการประเมินผล การปฏิบัติงานทั้งปี 2 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม ถึง 31 มีนาคมของปีถัดไป) ครั้งที่ 2 (1 เมษายน

ถึง 30 กันยายน ของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินและต้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างทั้งปีไม่น้อยกว่า 1 ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปีของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

1.3 ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

(1) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

1.1) องค์กรบริหารส่วนตำบล ยื่นเสนอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลภายในเดือนกันยายนของทุกปี ในกรณีที่มีเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมินได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการยื่นตามที่เห็นสมควร

1.2) ให้องค์กรบริหารส่วนตำบลเสนอโครงการ/ กิจกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน 1 โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 6 และโครงการ/ กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน 1 โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 4 ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล และองค์กรบริหารส่วนตำบลร่วมกันพิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

(2) ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(3) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมดจำนวน 100 คะแนน แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1) ส่วนที่ 1 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด จำนวน 90 คะแนน แบ่งเป็น มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล 30 คะแนน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 25 คะแนน มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ 15 คะแนน และมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร 20 คะแนน

3.2) ส่วนที่ 2 คะแนนสัดส่วนของผลคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ (Core Team) ของทุกด้านรวมกัน 10 คะแนน โดยให้ได้รับคะแนนประเมินตามสัดส่วน ดังนี้

ผลคะแนนประเมินการบริหารจัดการที่ดี	คะแนนที่ได้
มากกว่า 80 คะแนนขึ้นไป	10
มากกว่า 75-80 คะแนน	8
มากกว่า 70-75 คะแนน	6
มากกว่า 65-70 คะแนน	4
ตั้งแต่ 60-65 คะแนน	2
ต่ำกว่า 60 คะแนน	0

(4) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

4.1) ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา 12 เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

4.2) ให้องค์การบริหารส่วนตำบล จัดจ้างสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

4.3) ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมิน เสนอคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.4) ให้อนุกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการ พร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

2. การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

2.1 หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน

(1) องค์กรบริหารส่วนตำบลที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน 75 คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(2) เมื่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเห็นชอบผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแล้ว ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประธาน ปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ เป็นกรรมการ โดยมีหน้าที่พิจารณาจัดสรรเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางที่กำหนดด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้งให้จัดทำบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการและรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ

ทั้งนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลอาจกำหนดให้มีคณะกรรมการช่วยพิจารณา กลั่นกรองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/ กองด้วยก็ได้

(3) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินนำวงเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรร ให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส โดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขึ้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกินกว่าอัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

3.1) กลุ่มพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มได้รับการเลื่อนขึ้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง 1 ชั้น 1.5 ชั้น และ 2 ชั้น

3.2) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี ดีมาก และดีเด่น

3.3) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี ดีมาก และดีเด่น

2.2 อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(1) การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แบ่งเกณฑ์ช่วงคะแนน ดังนี้

ผลคะแนนประเมิน	อัตราการจ่าย
ตั้งแต่ 75 คะแนน แต่ไม่ถึง 85 คะแนน	ไม่เกิน 0.5 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ 85 คะแนน แต่ไม่ถึง 95 คะแนน	ไม่เกิน 1 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน
ตั้งแต่ 95 คะแนน ขึ้นไป	ไม่เกิน 1.5 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่ได้รับคะแนนประเมินผลตั้งแต่ 95 คะแนน ขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน 1.5 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

(2) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ 30 กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมิน มาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้ยืมใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

3. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

3.1 แนวทางการประเมิน

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทำการประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับหรือติดต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผล

ตามข้อมูล เช่น หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

สูตรการคำนวณ

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

ตัวอย่าง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และร้อยละ 90

$$\begin{aligned} \text{การคำนวณ} &= \frac{295}{4} \\ &= 73.75 \% \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 5 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

3.2 ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจ คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	เกณฑ์ให้คะแนน 10
ไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ให้คะแนน 9
ไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ให้คะแนน 8
ไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ให้คะแนน 7
ไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ให้คะแนน 6
ไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ให้คะแนน 5
ไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ให้คะแนน 4
ไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ให้คะแนน 3
ไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ให้คะแนน 2
ไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ให้คะแนน 1
น้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ให้คะแนน 0

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี ได้กำหนดงานบริการที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

4) ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศมี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

5) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

6) ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ ลำน้ำฟ้า ลำน้ำพาน ลำน้ำจำปาโมง

7) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่อยู่ในเขตป่าไม้เสื่อมโทรมบางส่วน

2. ด้านการเมืองการปกครอง

1) เขตการปกครอง

ตำบลเมืองพาน ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน

2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 16 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน 16 หมู่บ้าน รวมเป็น 16 คน

3. ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 8,700 คน แยกเป็นชาย 4,342 คน หญิง 4,358 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 129.13 คนต่อตารางกิโลเมตร ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และครัวเรือนแยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร		รวม (คน)	หลังคาเรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	บ้านจอมศรี	291	287	578	170
2	บ้านใหม่	346	398	744	211
3	บ้านโก่ม	308	298	606	159
4	บ้านหนองกบ	200	179	379	116
5	บ้านกาลิม	430	428	858	211
6	บ้านดิว	316	305	621	234
7	บ้านเมืองพาน	185	216	401	122
8	บ้านนาแมน	108	103	211	57
9	บ้านหนองกาลิม	186	179	365	119

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และครัวเรือนแยกตามหมู่บ้าน (ต่อ)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร		รวม (คน)	หลังคา เรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
10	บ้านไผ่ล้อม	404	408	812	229
11	บ้านโคกก่อง	148	156	304	78
12	บ้านดอนขี้เหล็ก	235	228	463	127
13	บ้านใหม่	266	238	504	125
14	บ้านใหม่	381	382	763	192
15	บ้านเมืองพาน	287	305	592	164
16	บ้านตีว	251	248	499	135
รวมทั้งสิ้น		4,342	4,358	8,700	2,449

(ระบบสถิติทางการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน 35 – 55 ปี

4. สภาพทางสังคม**1) การศึกษา**

- โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง (รวม ขยายโอกาส 2 แห่ง)
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา - แห่ง
- โรงเรียน / สถาบันชั้นสูง - แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน / ห้องสมุดประชาชน 16 แห่ง

2) สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองพาน 2 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน 16 แห่ง

3) อาชญากรรม

ไม่พบปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่

4) ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติด มีพื้นที่เฝ้าระวัง คือ บ้านไผ่ล้อม หมู่ 10 และ บ้านหนองกาถิม หมู่ 9

5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพานได้รับคัดเลือกจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้เป็น “ตำบลต้นแบบด้านการพัฒนาสังคมและสังคมสงเคราะห์”

5. ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

จำนวนและสภาพการคมนาคมทางบกภายในตำบลเมืองพาน มีจำนวนถนนสายหลัก บ้านตัว - เทอเลอ 1 เส้นทาง ได้รับการลาดยางแล้วจากบ้านตัวถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน 7 กิโลเมตร ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง ส่วนถนนภายในหมู่บ้านภายในตำบลจะเป็นถนนลูกรังและถนน คสล. ทุกหมู่บ้าน

2) การไฟฟ้า

จำนวน 16 หมู่บ้าน ประชากรที่มีไฟฟ้าใช้ 100%

3) แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

จำนวนแหล่งน้ำธรรมชาติที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติในตำบลเมืองพาน

- | | | |
|------------------------------|----|------|
| - ลำน้ำ, ลำห้วย | 12 | แห่ง |
| - บึง, หนอง, คลอง, และอื่น ๆ | 12 | แห่ง |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | | |
|--------------|-----|------|
| - ฝาย | 7 | แห่ง |
| - บ่อน้ำตื้น | 546 | แห่ง |
| - สระน้ำ | 5 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล | 120 | แห่ง |

4) โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์บ้านผือ

6. ข้อมูลอื่น ๆ

1) ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ส่วนใหญ่อยู่ทางทิศตะวันตกและทางทิศใต้ของตำบล ซึ่งเป็นพื้นที่ของเทือกเขาภูพาน และอยู่ในเขตอุทยานประวัติศาสตร์ภูพระบาท และวัดพระพุทธรบาทบัวบานปกคลุมด้วยพันธุ์ไม้เล็กและใหญ่จำนวนมาก ซึ่งชาวบ้านได้อาศัยไม้จากแหล่งน้ำในการใช้สอย

น้ำ

แหล่งน้ำที่มีในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน ส่วนใหญ่จะเป็นลำห้วยและลำน้ำ เช่น ห้วยน้ำฟ้า, ลำน้ำพาน, ลำห้วยนาดาว, ห้วยป่าสี, หนองกุดแอก, หนองอ้อ ฯลฯ ซึ่งราษฎรส่วนใหญ่อาศัยแหล่งน้ำเหล่านี้ สำหรับการเพาะปลูกทั้งทางด้านเกษตรนอกฤดูและในฤดู

ดิน

พื้นที่ทั้งหมด 77,045 ไร่ เป็นพื้นที่เกษตร 51.119 ไร่ ปัญหาใหญ่ คือ ดินขาดความอุดมสมบูรณ์ บางแห่งมีลักษณะเป็นดินเค็ม หรือบางแห่งเป็นดินผสมหินลูกรังไม่เหมาะสำหรับการเพาะปลูก

2) แหล่งท่องเที่ยว

- อุทยานประวัติศาสตร์ภูพระบาท
- วัดพระพุทธรูปบัวบก ตั้งอยู่หมู่ 6,16 บ้านตัว
- วัดพระพุทธรูปบัวบาน ตั้งอยู่หมู่ 10 บ้านไผ่ล้อม
- วัดภูหินอาณมา ตั้งอยู่หมู่ 2 บ้านใหม่
- วัดโนนศิลาอาสน์ ตั้งอยู่หมู่ 9 บ้านหนองกาลิม

7. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน**1) อัตรากำลัง**

ตารางที่ 2 แสดงอัตรากำลัง

ประเภท	การศึกษา								รวม
	ประถมศึกษา		มัธยม/อาชีวะ		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
พนักงานส่วนตำบล	-	-	1		2	1	4	5	13
ลูกจ้างประจำ	-	-	1		-	-	-		2
พนักงานจ้าง	-	-	14	7	5	25	-		51
รวม	-	-	16	7	7	26	4	5	67

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2564 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.94 ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นทุกงานบริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.90 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.23 ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.13 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.33 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ด้านการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บค่าธรรมเนียม โดยมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและสื่อสารครบถ้วน ในส่วนของการให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ด้านขั้นตอนการให้บริการ และรายละเอียดเกี่ยวกับการขอรับบริการ สำรองจำนวนตำแหน่ง และคุณภาพของกล้องที่เทศบาลดูแลทั้งหมดให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ด้านการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยความพิการ ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่

เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งสองกลุ่ม การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนในสังกัด ควรปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนระบบออนไลน์ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับนักเรียนแต่ละระดับชั้น และการให้บริการด้านโครงการจัดบริการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพกลุ่มแม่และเด็กควรจัดทำโครงการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพิ่มวันลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน และปรับการทำงานให้มีบริการในวันหยุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.บางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยการประเมินได้กำหนดประเด็นการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และทำการประเมินในงานบริการ 4 งานบริการ ผลการศึกษาพบว่า งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 (คิดเป็นร้อยละ 95.20) เมื่อเทียบคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน สำหรับงานบริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (คิดเป็นร้อยละ 95) เมื่อเทียบคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มีค่าเท่ากับ 9 คะแนน สำหรับงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (คิดเป็นร้อยละ 95.20) เมื่อเทียบคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.8 (คิดเป็นร้อยละ 96.20) เมื่อเทียบคะแนนตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมิติที่ 2 มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

เสรี วรพงษ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.ปกาสัย อำเภอนือคลอง จังหวัดกระบี่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานการให้บริการของ อบต.ปกาสัย ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (คิดเป็นร้อยละ 95.67) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (คิดเป็นร้อยละ 94.39) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (คิดเป็นร้อยละ 96.05) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (คิดเป็นร้อยละ 96.28) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (คิดเป็นร้อยละ 95.98)

อนุวัฒน์ เกิดสลุง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอนันทนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามคือ เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหาร หรือ

เจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

อภิรักษ์ จันตะนี และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) มากที่สุด ($\bar{X} \pm SD = 3.58 \pm 0.79$) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ($\bar{X} \pm SD = 3.57 \pm 0.87$) และความพึงพอใจด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ($\bar{X} \pm SD = 3.51 \pm 0.74$) สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการไม่ซับซ้อนฯ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการฯ และปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจผู้ใช้บริการในทิศทางบวก และเป็นความสัมพันธ์อยู่ระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.679, 0.719$ และ $0.691, p \text{ value} < 0.01$)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.40 สามารถเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.60) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 90.40) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 88.60) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 139 แห่ง ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คะแนน โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ไม่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ และมีจิตบริการเพิ่มขึ้น การลดขั้นตอนการให้บริการ และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ติดตามประเมินงานและหรือโครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูลปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน ตลอดจนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

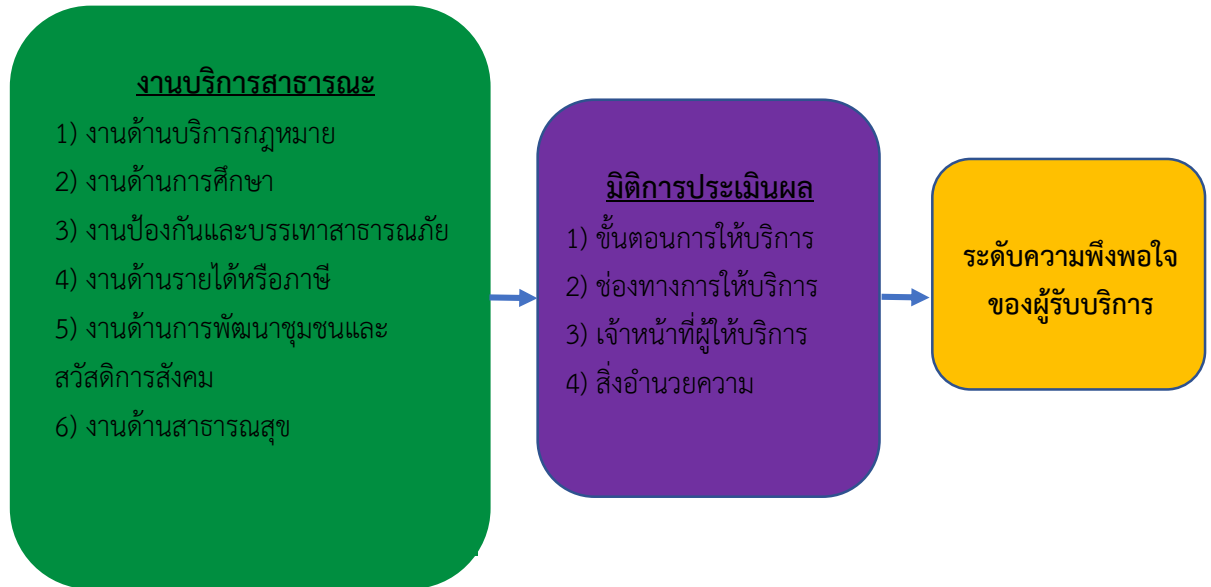
ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561 ทำการประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุมใน 4 ประเด็นคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.80)

ธีรยุทธ ชะนิล และ เกรียงไกร ชำยมาน (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ งานด้านการศึกษา ด้านป้องกันสาธารณภัย รองลงมาคือ งานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่า ประชาชนไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้น และควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่างๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบทั่วทุกครัวเรือน และนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับปรุงใช้ในการดำเนินงานเพิ่มเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองต่อความต้องการของประชาชน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์จัดบริการ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก อันเนื่องมาจากการจัดให้มีบริการอย่าง ในส่วนงานบริการด้านการศึกษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจชุมชน ด้านการจัดภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน ตลอดจนการจัดกรสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาตินั้น ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากการจัดให้บริการที่ยังไม่ทั่วถึง

กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ผู้ประเมินได้กำหนดกรอบแนวคิดการประเมิน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการประเมิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน (อบต.เมืองพาน) อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ระเบียบวิธีวิทยาการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งคณะผู้ประเมินได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยดำเนินการตาม ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร
 2. การออกแบบเครื่องมือ
 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 5. การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ
- ซึ่งรายละเอียดแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนซึ่งมีชื่อและอยู่อาศัยตาม ทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต.เมืองพาน จำนวน 8,700 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2564) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเดียว กรณีทราบจำนวนประชากร จากสูตรคำนวณขนาด ตัวอย่างของ Wayne and Cross (2013) ดังนี้

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 \times \sigma^2}{d^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากร

Z คือ ระดับความเชื่อมั่น 95 % หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า = 1.96

σ คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย โดยคำนวณจากรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีค่าเท่ากับ 0.38

e คือ ค่าความกระชับการประมาณค่า (Precision of the estimation) มีค่าเท่ากับ 0.05

จากสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างข้างต้น สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{(8,700)(1.96^2)(0.38)^2}{(0.05)^2(8,700-1)+(1.96^2)(0.38)^2} = 217$$

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินทำการปรับขนาดตัวอย่าง เพื่อป้องกันการตกสำรวจหรือการสูญหายของข้อมูล โดยใช้สูตรการปรับขนาดตัวอย่างทดแทนการตกสำรวจ ดังนี้ (อรุณ จิรวัดน์กุล, 2556)

$$n_{adj} = \frac{n}{(1 - R)}$$

กำหนดให้ n_{adj} คือ ขนาดตัวอย่างที่ปรับแล้ว

n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง

R คือ สัดส่วนการตกสำรวจหรือสัดส่วนการสูญหายของข้อมูล (20%)

จากสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างข้างต้น สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n_{adj} = \frac{217}{(1 - 0.20)} = 270$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 270 คน ซึ่งผู้ประเมินได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็น 310 คน เพื่อเป็นการเพิ่มอำนาจการทดสอบทางสถิติ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำแนกตามหมู่บ้าน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง
หมู่ 1	บ้านจอมศรี	578	20
หมู่ 2	บ้านใหม่	744	25
หมู่ 3	บ้านโก่ม	606	20
หมู่ 4	บ้านหนองกบ	379	15
หมู่ 5	บ้านกาลิม	858	30
หมู่ 6	บ้านตัว	621	20
หมู่ 7	บ้านเมืองพาน	401	15
หมู่ 8	บ้านนาแมน	211	10
หมู่ 9	บ้านหนองกาลิม	365	15
หมู่ 10	บ้านไผ่ล้อม	812	30
หมู่ 11	บ้านโคกก่อง	304	10
หมู่ 12	บ้านดอนขี้เหล็ก	463	15
หมู่ 13	บ้านใหม่	504	20
หมู่ 14	บ้านใหม่	763	25
หมู่ 15	บ้านเมืองพาน	592	20
หมู่ 16	บ้านตัว	499	20
รวม 16 หมู่บ้าน		8,700	310

การออกแบบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมิน ดังนี้

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และระยะที่อาศัยอยู่ในชุมชน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบ โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question)

ตอนที่ 2 สอบถามงานที่ขอรับบริการ 4 งาน ได้แก่ ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) และมีหลายคำตอบ โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question)

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เมืองพาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

- ระดับที่ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ระดับที่ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับที่ 3 หมายถึง ค่อนข้างพึงพอใจ
- ระดับที่ 2 หมายถึง ไม่ค่อยพึงพอใจ
- ระดับที่ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจ/ควรปรับปรุง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ อบต.เมืองพาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

2. ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เพื่อให้มีคุณภาพและทำการศึกษได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

2.1 กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน

2.2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการประเมิน โดยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการประเมินให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการประเมินตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมินในครั้งนี้

2.3 เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมินที่ได้จากการสังเคราะห์

2.4 ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยผู้ประเมินพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้าง ผู้ประเมินจะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับ รัดกุม และเข้าใจง่าย

2.5 นำเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินในครั้งนี้ ขั้นตอนผู้ประเมินทำการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน 2565 โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมิน
2. เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การประเมิน และวิธีการประเมินให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะตอบคำถาม 4 ส่วน คือ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานที่ขอรับบริการ ความคิดเห็นการให้บริการ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5-10 นาที
4. หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ผ่านมาการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งกำหนดขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questions) ผู้ประเมินใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการสรุปบรรยาย ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้ประเมินกำหนดระดับความพึงพอใจ โดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) แบบลิเคิร์ต แบ่งออกเป็น 5 ระดับ นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ โดยกำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51-5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	พึงพอใจมาก
2.51-3.50	ค่อนข้างพึงพอใจ
1.51-2.50	ไม่ค่อยพึงพอใจ
1.00-1.50	ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง

การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ

การประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพในการประเมินของ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2558) ซึ่งเกณฑ์ในการประเมินดังกล่าว คิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงาน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการ โดยใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

สูตรการคำนวณ

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

เกณฑ์ให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 10
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 95	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 9
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 90	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 8
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 85	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 7
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 80	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 6
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 75	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 70	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 65	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 60	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 55	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 1
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ น้อยกว่าร้อยละ 50	คะแนนคุณภาพเท่ากับ 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน (อบต.เมืองพาน) อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน
 - ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย ซึ่งคณะผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความถี่ และร้อยละ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	146	47.10
หญิง	164	52.90
2. อายุ		
15-20 ปี	12	3.87
21-30 ปี	77	24.84
31-40 ปี	94	30.32
40 ปี ขึ้นไป	127	40.97
3. สถานภาพสมรส		
โสด	101	32.58
สมรส	180	58.06
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	29	9.35

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	59	19.03
มัธยมศึกษาตอนต้น	66	21.29
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	85	27.42
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	44	14.19
ปริญญาตรี	47	15.16
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.90
5. อาชีพประจำ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	10	3.23
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	32	10.32
ลูกจ้าง/ พนักงานรัฐ	29	9.35
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	33	10.65
นักเรียน/ นักศึกษา	19	6.13
รับจ้างทั่วไป	69	22.26
เกษตรกร/ ประมง	89	28.76
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	29	9.35
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	64	20.65
5,001–10,000 บาท	95	30.65
10,001–15,000 บาท	114	36.77
15,001–20,000 บาท	18	5.81
มากกว่า 20,000 บาท	19	6.13
7. ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชน		
ต่ำกว่า 5 ปี	34	10.97
5 – 10 ปี	48	15.48
มากกว่า 10 ปี	228	73.55
รวม	310	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 310 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 164 คน, ร้อยละ 52.90) อายุมากกว่า 40 ปี (จำนวน 127 คน, ร้อยละ 40.97) มีสถานภาพสมรสแล้ว (จำนวน 180 คน, ร้อยละ 90.65) มีระดับการศึกษาสูงสุดเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (จำนวน 85 คน, ร้อยละ 27.42) ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง (จำนวน 89 คน, ร้อยละ 28.71) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001–15,000 บาท (จำนวน 114 คน, ร้อยละ 36.77) และมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนมากกว่า 10 ปี (จำนวน 228 คน, ร้อยละ 73.55)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน

จากข้อมูลของผู้รับบริการที่ใช้บริการหน่วยงานบริการในสำนักงาน อบต.เมืองพาน ผู้ประเมินได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	53	17.10
งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	77	24.84
งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	68	21.94
งานด้านรายได้หรือภาษี	112	36.13
รวม	310	100.00

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน จำนวน 4 งานบริการ ดังนี้ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 17.10) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 77 คน (ร้อยละ 24.84) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม จำนวน 68 คน (ร้อยละ 21.94) และงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 112 คน (ร้อยละ 36.13)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

จากข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และแปลผล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 6 – 11

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.55	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.30	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.21	96.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.23	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97 ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.30$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.55$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.21$) และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.39	96.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.36	97.20	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	4.96	0.41	99.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ	4.79	0.43	95.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.55	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97 ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.55$) หากพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.20 ($\bar{X} = 4.96$, $SD = 0.41$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.36$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.39$) ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.40$) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.40$) และ ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความเพียงพอของจำนวนช่องทางการให้บริการ	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.83	0.39	96.60	มากที่สุด
3. ความไม่ซับซ้อนของช่องทางการให้บริการ	4.91	0.30	98.20	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.27$) หากพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยความไม่ซับซ้อนของช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, $SD = 0.30$) รองลงมาคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.39$) ความเพียงพอของจำนวนช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.40$) และความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$, $SD = 0.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกภาพ	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.86	0.39	94.20	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด
5. การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.37	97.20	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.30	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.30$) หากพิจารณารายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.34$) รองลงมาคือ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.37$) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.38$) ความสุภาพ กิริยามารยาท ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.37$) ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกภาพ ร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, $SD = 0.36$) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.39	96.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.90	0.28	98.00	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	4.74	0.43	94.80	มากที่สุด
6. ความเป็นระเบียบการจัดสถานที่ให้บริการ	4.87	0.37	97.40	มากที่สุด
7. ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
8. คุณภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	4.83	0.39	96.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.21	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.21$) หากพิจารณารายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$, $SD = 0.26$) รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 98 ($\bar{X} = 4.90$, $SD = 0.28$) ความเป็นระเบียบการจัดสถานที่ให้บริการ

ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.37$) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ร้อยละ 97 ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.35$) คุณภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.39$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96 ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.39$) ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 96 ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.42$) และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$, $SD = 0.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	\bar{X}	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนระดับคุณภาพ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.85	97.00	มากที่สุด	10
งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.87	97.40	มากที่สุด	10
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	98.00	มากที่สุด	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.84	96.80	มากที่สุด	10
รวม	19.46			
รวมเฉลี่ย	4.86	97.20	มากที่สุด	10

จากตารางที่ 11 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) มีระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 97 ($\bar{X} = 4.85$) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ โดยทุกงานบริการมีคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยสรุปประเด็น ดังนี้

จุดเด่นของการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้เข้ามาใช้บริการในงานต่างๆ ด้วยอัธยาศัยไมตรีดีมาก ในส่วนของขั้นตอนในการให้บริการของงานต่างๆ มีความรวดเร็ว รวมทั้งการได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนทำให้ปฏิบัติได้ถูกต้อง และลดระยะเวลาในการดำเนินการ และเมื่อต้องพักเพื่อรอรับบริการก็มีสถานที่พักที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ความคาดหวัง หรือความต้องการเพิ่มเติม

ในส่วนของจุดพักผู้มารับบริการมีความสะอาดเรียบร้อยดี แต่อยากให้เพิ่มน้ำดื่ม กาแฟ โอวัลตินให้บริการ หรืออาหารสำเร็จรูป เช่นบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน (อบต.เมืองพาน) อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่าง ของ อบต.เมืองพาน ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยประเมินคุณภาพมิติด้านการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 งานที่ขอรับบริการ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ และ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปผลการประเมินดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 310 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระดับการศึกษาสูงสุดเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท และมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนมากกว่า 10 ปี

2. งานบริการที่ขอรับการประเมิน

งานบริการที่ขอรับการประเมิน จำนวน 4 งานบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 36.13) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (ร้อยละ 24.84) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 21.94) และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ร้อยละ 17.10) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุดเท่ากันคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักคุณภาพในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ระดับมีระดับคุณภาพของการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ

1. ข้อเสนอแนะในการเปรียบเทียบเพื่อการพัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน ควรทำการศึกษาข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ข้างเคียง ระหว่างอำเภอ หรือภายในจังหวัดอุดรธานี เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบความแตกต่าง และมองเห็นจุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงได้กว้างยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาสำหรับการให้บริการ

จากผลการสำรวจข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า อบต.เมืองพาน มีระบบการบริหารของขั้นตอนการให้บริการที่ดี มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการที่ อบต.เมืองพาน เปี่ยมไปด้วยบุคลากรที่ใส่ใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการ และเป็นผู้ให้บริการที่ดี พร้อมทั้งจะเป็นที่พึงให้กับประชาชน ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้องานเป็นอย่างดี ซึ่งในสองประเด็นนี้ หนุนเสริมกันอยู่ ดังนั้นเพื่อให้การจัดบริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ตลอดจนบริการนั้นตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น จึงละเว้นความสนใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการไปไม่ได้ โดยจะต้องส่งเสริมในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยการปรับปรุงทั้งในด้านทัศนูปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนภูมิทัศน์ภายในภายนอก รวมถึงการทำงานเชิงรุกโดยการเพิ่มช่องทางให้บริการในพื้นที่ หรือช่องทางอื่นที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องครอบคลุมกับลักษณะของกลุ่มประชากรในพื้นที่ทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิ และภูมิรู้ ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกัน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2564). **ระบบสถิติทางทะเบียน**. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statyear/#/>
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). **รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. ฉะเชิงเทรา: ประสานมิตร.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558). หนังสือเลขที่ มท.0809.3/ว454 ลงวันที่ 3 มีนาคม 2558 เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาระบบบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2561). **คู่มือปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- โกวิท พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการ และมติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จรินทร์ยา แสงมณีศิลป์. (2559). **การบริการสไตล์ญี่ปุ่นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่**. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และคณะ. (2564). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2564**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ตรีเพชรย์ อ่าเมือง. (2554). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ "Service Mind"**. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2565, จาก www.op.mahidol.ac.th/orga/file/pdf/12/A%20service%20mind%20manual.pdf
- ธีรยุทธ ชะนิล และ เกรียงไกร ชำยมาน. (2561). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 7(2), 187-199.

- พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ. (2561). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2561. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562. เชียงใหม่: สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2564). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564. นนทบุรี: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ราชบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- รศ.ดร. รัตติยาเสริมพงศ์. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร. ดุษฎีนิพนธ์ ปริญญาดุษฎีบัณฑิต (การเมือง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วินัย วงศ์อาสา และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพ อำเภอู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 9(1), 83-99.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2565, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/main.php?filename =The_House_of_Representatives
- สุธรรม ฆนาบศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ, 14(2), 153-173.
- เสรี วรพงษ์ และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากส้าย อำเภอนือคลอง จังหวัดกระบี่. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนุวัฒน์ เกิดสูง. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสื่อ ตำบล อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดลพบุรี. วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน, 2(1), 49-63.

- อภิรักษ์ จันทะนี และคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 7(1), 1-12.
- อรุณ จิรวัดน์กุล. (2556). *สถิติทางวิทยาศาสตร์สุภาพเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- Crosby, P. B. (1980). *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Chatterjee, J. (2006). *Service Marketing*. (5th Ed.). London: Pearson Education,
- Parasuraman, A., Zeithaml, v. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Schmenner, R. W. (1995) *Service operations management*. New York: Prentice –Hall.
- Wayne, W. W., & Cross, C. L. (2013). *BIOSTATISTICS: A Foundation for Analysis in the Health Sciences*. (10th ed.). USA: John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

แบบสอบถามชุดที่



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565

สำรวจวันที่...../...../.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพานเกิดการพัฒนาสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น คำตอบ และความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มาก จึงใครขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยความเป็นจริง สำหรับคำตอบของท่านผู้รับผิดชอบจะเสนอผลการศึกษาเป็นภาพรวม และจะสงวนคำตอบของท่านเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 หน้า เนื้อหาแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 งานที่เข้ารับบริการ
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หรือเติมค่าลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/ หย่า / แยกกันอยู่

4. อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หรือเติมค่าลงในช่องว่างที่กำหนด

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี |

5. อาชีพประจำ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท |
| <input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้าง / พนักงานของรัฐ | <input type="checkbox"/> 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 5. นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 6. รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 7. เกษตรกร / ประมง | <input type="checkbox"/> 8. แม่บ้าน / พ่อบ้าน/ เกษียณ |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ | |

6. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน (ก่อนหักค่าใช้จ่าย)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 20,000 บาท | |

7. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 5 - 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 10 ปี | |

ส่วนที่ 2 งานที่ท่านเข้ารับบริการครั้งล่าสุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับงานที่ท่านมารับบริการเพียง 1 ตัวเลือก

- 1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
- 4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน โดยระดับความพึงพอใจแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ค่อนข้างพึงพอใจ
2	หมายถึง	ไม่ค่อยพึงพอใจ
1	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย การชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จำนวนช่องทางการให้บริการ มีความเพียงพอ					
2. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
3. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ มีความสะดวกต่อการเข้าถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน โดยระดับความพึงพอใจแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ค่อนข้างพึงพอใจ |
| 2 | หมายถึง | ไม่ค่อยพึงพอใจ |
| 1 | หมายถึง | ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง |

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
6. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

1) จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

2) จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

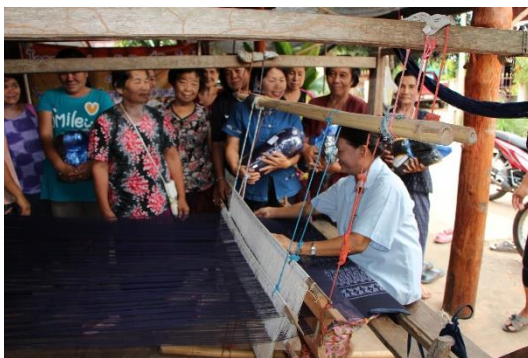
.....

.....

***** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี *****

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565



ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565



ภาคผนวก ค
ตารางสรุปผลการประเมิน

**สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565**

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.55	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.30	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.21	96.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.23	96.80	มากที่สุด

ตาราง สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน

งานบริการ	\bar{X}	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนระดับคุณภาพ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.85	97.00	มากที่สุด	10
งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.87	97.40	มากที่สุด	10
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	98.00	มากที่สุด	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.84	96.80	มากที่สุด	10
รวม	19.46			
รวมเฉลี่ย	4.86	97.20	มากที่สุด	10

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 97.20 ระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน

ลงชื่อ 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยวดี ยาบุษดี)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ภาคผนวก ง

คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

**คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565**

ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.คณิตรา ดร.เอกราช	ธัญสุนทรสกุล ดีนาง	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
---------------------------	-----------------------	---

คณะกรรมการดำเนินงาน

ผศ.ดร.ปิยวดี	ยาบุษดี	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ผศ.ดร.ศุภกฤต	ปิติพัฒน์	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางโสภิตา	เลิศสุบิน	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
รศ.ณัฐนันท์	สุวรรณวงค์	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางกาญจนา	มูลอาจ	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวฐิธรพร	ไพศาล	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวณิชา	พันธุ์ควนิษฐ์	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นายธราดล	ปราบภัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางพิมพ์พรรณ	ศรีภูธร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวนัชชา	คำบุญมา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวชฎารัตน์	วงษ์มีพันธุ์	เจ้าหน้าที่วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา