



รายงานผล

การสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
กันยายน 2566



รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
กันยายน 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. หลักการและเหตุผล

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน (อบต.เมืองพาน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ถือเป็นการวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการปฏิรูประบบราชการ โดยมีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สกล.) สถาบันพระปกเกล้า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นผู้มีหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีความเข้มแข็ง สามารถปฏิบัติการกิจพัฒนาคุณภาพการบริการ ตลอดจนการปฏิบัติราชการของ อปท. ให้สอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 9 (3) ที่กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดย สกล. กำหนดให้มีหลักเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพของ อปท. ไว้ 5 ด้าน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง 4) ด้านการบริการสาธารณะ และ 5) ด้านธรรมาภิบาล

จากแนวคิด หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการในข้างต้น อบต.เมืองพาน ในฐานะเป็นหน่วยงานราชการระดับท้องถิ่นที่มีพันธกิจ และกำหนดหน้าที่การปฏิบัติราชการตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 มาตรา 66 ถึงมาตรา 73 รวมถึง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ และจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เมืองพาน ประจำปีงบประมาณ 2566 ขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญจากภาคประชาชนที่จะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และการปฏิบัติราชการของ อบต.เมืองพาน บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรจากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ในประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 240 คน โดยแยกตามงานให้บริการได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีกรอบการประเมินตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

ภายหลังจากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในข้างต้นผู้วิจัยทำวิเคราะห์และอธิบายผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการหรือการดำเนินงานด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

4. ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของอบต.เมืองพาน พบว่า ภาพรวมการประเมินคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} \pm S.D. = 4.89 \pm 0.34$) และเมื่อพิจารณาประเด็นของการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} \pm S.D. = 4.94 \pm 0.24$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักคุณภาพในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า **ระดับคุณภาพมากให้บริการ มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน** หรือคิดเป็นร้อยละ 97.80 รายละเอียดนำเสนอ ดังตาราง

ตาราง สรุปผลการประเมินคะแนน แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ (%) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการตามงานให้บริการของ อบต.เมืองพาน (n = 240)

งานบริการ	ตัวอย่าง (n)	ผลคะแนน			ระดับ คุณภาพ
		$\bar{X}$	%	ระดับ	
1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	67	4.88	97.60	มากที่สุด	10
2. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	56	4.89	97.80	มากที่สุด	10
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53	4.93	98.60	มากที่สุด	10
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	64	4.86	97.20	มากที่สุด	10
รวม	240	4.89	97.80	มากที่สุด	10

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 97.80 ระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ สรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้เข้ามาใช้บริการในงานต่าง ๆ ด้วยอัธยาศัยไมตรีดีมาก และเจ้าหน้าที่รักษามาตรฐานในการให้บริการ คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามสิทธิ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการและการให้คำแนะนำชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้รับบริการปฏิบัติได้ถูกต้อง ทำให้ลดระยะเวลาในการดำเนินการ และเพื่อให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อบต.เมืองพาน ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการควบคู่กับการส่งเสริมพัฒนาเผยแพร่ความรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการทุกภาคส่วน

5.2 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - 19) ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต.เมืองพาน ได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงวิถีชีวิต โดยเฉพาะเรื่องของขยะที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนป้องกันตนเองเพื่อไม่ให้ติดเชื้อ ซึ่งทำให้ในชุมชนเกิดขยะอาทิ ฝ้ายปิดปากปิดจมูก และอุปกรณ์ตรวจ ATK ซึ่งขยะดังกล่าวอาจเป็นพาหะแพร่เชื้อได้ และเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว อบต.เมืองพาน ควรจัดสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชน และจัดหาอุปกรณ์ในการรองรับขยะประเภทดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของโรคได้

5.3 อบต.เมืองพาน ควรมีการสำรวจพื้นที่ในเขตรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันเหตุการณ์อันตรายไม่ว่าจะเป็น ถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าสาธารณะ และท่อระบายน้ำ เป็นต้น และเน้นการสื่อสารให้ประชาชนในเขตรับผิดชอบได้รับทราบถึงข้อจำกัดในการพัฒนา เช่น งบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบสถานการณ์ สร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อ อบต.เมืองพาน

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	6
2.2 การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.3 การบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	15
2.4 การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16
2.5 มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)	18
2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี	24
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
2.8 กรอบแนวคิดการประเมิน	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย	33
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ)	
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน	40
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	40
4.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	44
5 สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	
5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
5.2 งานบริการที่ขอรับการประเมิน	46
5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	46
5.4 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ	46
เอกสารอ้างอิง	48
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2566	50
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	55
ภาคผนวก ค สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2566	59
ภาคผนวก ง คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2566	61

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและครัวเรือนในพื้นที่ตำบลเมืองพาน	25
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน	34
3	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 240)	38
4	แสดงจำนวน และร้อยละ (%) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ (n = 240)	40
5	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน (n = 240)	40
6	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละ (%) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (n = 240)	41
7	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละ (%) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ (n = 240)	42
8	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละ (%) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (n = 240)	42
9	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละ (%) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 240)	43
10	สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ (n = 240)	44

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดการประเมิน

32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ถือเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทุกรูปแบบในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงโครงสร้าง การบริหารงาน อำนาจหน้าที่ และงบประมาณ ตลอดจนการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคมเพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น โดยภายหลังจากมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ทำให้รัฐบาลมีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่และงบประมาณให้แก่ อปท. มากขึ้น เพื่อให้ อปท. สามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนดรวมถึงการมีอำนาจและหน้าที่ดูแลจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 มาตรา 3/12) บัญญัติว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” (เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2553) จึงทำให้หน่วยงานราชการ และ อปท. ทุกระดับที่มีพันธกิจหลัก และหรือหน้าที่ให้บริการประชาชน จะต้องมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการที่จัดขึ้น เพื่อวัดผลการดำเนินงานและนำข้อค้นพบมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการที่จัดขึ้นของ อปท. ถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนและพัฒนางาน ทำให้รับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่าง ๆ ที่มีการผันเปลี่ยนตามยุคสมัยได้ ซึ่งคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สกถ.) สถาบันพระปกเกล้า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีบทบาทในการกำกับดูแล อปท. ให้มีความเข้มแข็ง สามารถปฏิบัติภารกิจพัฒนาคุณภาพการบริการ ตลอดจนการปฏิบัติราชการของ อปท.

ให้สอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 9 (3) ที่กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด โดย สกธ. กำหนดให้มีหลักเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพของ อบต. ไว้ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง (4) ด้านการบริการสาธารณะ และ (5) ด้านธรรมาภิบาล โดยใช้การสำรวจเก็บข้อมูลเพื่อสะท้อนทัศนคติ และความคิดเห็นจากภาคประชาชนต่อการปฏิบัติราชการของ อบต. (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561)

ดังนั้น การวัดและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการในข้างต้น ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน (อบต.เมืองพาน) ในฐานะเป็นหน่วยงานราชการระดับท้องถิ่นที่มีพันธกิจและกำหนดหน้าที่การปฏิบัติราชการตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 มาตรา 66 ถึงมาตรา 73 รวมถึง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะซึ่ง อบต.เมืองพาน จัดให้มีบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ด้วยภารกิจรวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะในงานที่หลากหลาย คณะผู้บริหารของ อบต.เมืองพานจึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้ อบต.เมืองพานจึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เมืองพาน ประจำปีงบประมาณ 2566 ขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญจากภาคประชาชนที่จะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและการปฏิบัติราชการของ อบต.เมืองพาน บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

1.2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรจากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน ประจำปีงบประมาณ 2566 กำหนดขอบเขตของการศึกษา ไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1.1.1 ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ สาธารณะจาก อบต.เมืองพาน พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการฯ โดย แยกตามงานให้บริการ ประกอบด้วย

- (1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยมีกรอบการประเมิน ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.2.1 เป้าหมายในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะจาก อบต.เมืองพาน จำนวน 8,650 คน (กรมการปกครอง, 2565) กำหนด ตัวอย่างในการศึกษา จากสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Wayne W., D. (1995) ได้จำนวนตัวอย่าง 240 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงปีงบประมาณ 2566 ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ อบต.เมืองพาน จำนวน 16 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ 1 จอมศรี หมู่ 2 ใหม่ หมู่ 3 โก้ม หมู่ 4 หนองกบ หมู่ 5 กาลิม หมู่ 6 ตัว หมู่ 7 เมืองพาน หมู่ 8 นาแมน หมู่ 9 หนองกาลิม หมู่ 10 ฝั่ล้อม หมู่ 11 โคกก่อง หมู่ 12 ดอนขี้เหล็ก หมู่ 13 ใหม่ หมู่ 14 ใหม่ หมู่ 15 เมืองพาน และหมู่ 16 ตัว

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน อ.บ้านผือ จ.อุดรธานี ในช่วงปีงบประมาณ 2566

1.4.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน

1.4.3 งานบริการสาธารณะ หมายถึง งานบริการตามแผนงานโครงการ และหน้าที่ตามพรบ. ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของ อบต.เมืองพาน จำนวน 4 งานบริการ ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

1.4.4 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.เมืองพาน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่ได้จากการศึกษานี้จะนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อพัฒนาระบบการ รูปแบบการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต.เมืองพาน

1.5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขนโยบาย แผนงาน โครงการ และการปฏิบัติงานของ อบต.เมืองพาน ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

1.5.3 อบต.เมืองพาน สามารถให้บริการสาธารณะที่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรตามมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับบริบทของสังคม และวัฒนธรรมของประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต.เมืองพาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 การบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 2.4 การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- 2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการประเมิน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความหมายการให้บริการ

การให้บริการ (Services) หมายถึง การกระทำการกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยลักษณะการแต่งกาย การปฏิบัติการ กิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด 2) พฤติกรรมการบริการ 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) กล่าวถึงการบริการว่าเป็นการดำเนินการกิจกรรมหรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ 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 พัฒนานุรักษ์ และคณะ, 2561)

2.1.2 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการโดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญในต่างประเทศได้ศึกษาและให้นิยามคำจำกัดความของคุณภาพการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality) ถูกริเริ่มขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ว่าเกิดจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ 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. ได้ปรับลดแนวทางการ วัดคุณภาพบริการเหลือเพียง 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) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการ เป็นโมทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับ Schmenner (1995) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณค่าเท่าที่ควร ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Lovelock et al. (2006) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่าเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก เนื่องจากการบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) จึงทำให้ประเมินได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า โดยการประเมินคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ไ้ในระหว่างกระบวนการส่งมอบบริการ (Process of Service Delivery) และประเมินจากผลลัพธ์ (Output) ของบริการ ซึ่งคุณภาพบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Quality of Service) จะมาจากกระบวนการประเมินผลของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ (Perception of Service Delivery) และผลลัพธ์ (Output) ของการส่งมอบบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (Expectations) ของลูกค้าที่มีอยู่เดิม ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) เกิดจากคุณภาพบริการที่ลูกค้ารับรู้ เช่นเดียวกันกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) กล่าวถึงการวัดคุณภาพบริการของลูกค้าจากองค์ประกอบคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ดังนี้ 1) การนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารและสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องมือแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพ กิจกรรมการบริการที่เน้นนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้ร่วมกับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วย ซึ่งสิ่งสะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ การออกแบบ การตกแต่งอาคาร

สถานที่ที่ใช้บริการ 2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core Service) กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้า การทำให้การบริการเชื่อถือกระทำได้ โดยให้บริการตามที่สัญญาไว้ ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด 3) การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) เป็นปัจจัยที่เน้นที่ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่ต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าโดยทันที ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่ที่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันที อาจทำได้ เช่น ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการบริการ เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า เป็นต้น 4) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัย และมีความสามารถ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น แพทย์ หนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ 5) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) การเอาใจใส่กับลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้กิจการเข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจลูกค้าทำได้โดยเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล รู้จักและจำลูกค้าประจำได้ มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร โดยทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการทำงานโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

2.1.3 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ มีบทบาทและความสำคัญเป็นอย่างมากโดยเฉพาะองค์กรธุรกิจที่แสวงหาผลกำไร ตลอดจนองค์กรรัฐที่มุ่งเน้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งในสังคมปัจจุบันพบว่า การบริการมีแนวโน้มเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง สาเหตุสำคัญมาจากความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต การบริการจึงมีความหลากหลายมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้ส่งผลให้การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนหรือผู้รับบริการ ทั้งยังก่อให้เกิดผลดีทางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งความสำคัญของคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งการบริการของภาครัฐ สำหรับคุณภาพของการบริการนั้น คือการจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า คุณภาพการบริการจึงเป็นการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จขององค์กรและบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การยกระดับคุณภาพบริการ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่หลายองค์กรควรจะนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

2.2 การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือว่าเป็นองค์กรที่มีความสำคัญที่เป็นรากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบบประชาธิปไตย อีกทั้งการปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐ ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น สามารถตอบสนองความต้องการ ตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง ตลอดจนการบริหารของประเทศในอนาคต (โกวิท พวงงาม, 2550)

2.2.1 การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน

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

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

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.1) สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้น ๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง 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 ในกรณีที่ทำเนิการซ้ำซ้อนกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่นๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยการด้านการบริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุน และส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับการร้องขอ

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

มาตรา 15 สมาชิกสภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวนดังต่อไปนี้ (1) สมาชิกสภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน (2) สมาชิกสภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน (3) สมาชิกสภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด และยังมีได้มีการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สมาชิกสภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่

มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนของกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

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

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้เป็นองค์การที่มีจำนวนที่สุด 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 และบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริม

การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คัมภีร์ คุศล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี 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 เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้ เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุนวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบาย และบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย วางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

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 สภา

เมืองพัทยาจะเลือกสมาชิกสภา 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 นายกเมืองพัทยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทยาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัทยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทยาได้

2.3 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) เว็บไซต์ (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) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติงานที่ มีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

10) จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ลดภาระกับประชาชน ยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

11) มีการปรับปรุง แก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

2.4 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 และหน้าที่ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงิน

อุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษี และอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557)

การให้บริการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ คือการจัดบริการสาธารณะ 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 ซึ่งคุณภาพการให้บริการในการจัดบริการสาธารณะจะพิจารณาจาก 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) แบบฟอร์มต่าง ๆ 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) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่

การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการพิจารณา คือ

- 3.1) ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 3.4) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ 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 ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ
- 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

2.5 มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่น สำหรับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง ไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ตามมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 อาจเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนด ดังนี้

2.5.1 หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอรับการประเมิน

1) คุณสมบัติ และเงื่อนไขขององค์กร ดังนี้

1.1) องค์กรบริหารส่วนตำบล ต้องมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นที่กำหนดไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่ขอรับการประเมิน

1.2) องค์กรบริหารส่วนตำบล ต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมาตรฐาน การปฏิบัติราชการ (Core Team) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในปีงบประมาณที่ผ่านมาของ ปีที่ขอรับการประเมินทุกด้าน ๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

1.3) ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ต้องมีงบประมาณรายจ่าย เพื่อการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ รายจ่าย เพื่อการพัฒนา หมายถึง รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

1.4) องค์กรบริหารส่วนตำบล จะจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี พิเศษได้ต้องดำเนินการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน ปิดบัญชีรายรับ-รายจ่ายเสร็จเรียบร้อย และ รายงานผลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทราบตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด ในกรณีองค์กร บริหารส่วนตำบลใดไม่ประสงค์จะขอรับการประเมินหรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่อาจขอรับการ ประเมินได้ให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลทราบด้วย

2) คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

2.1) ผู้ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือน จากงบประมาณบุคคลากร หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราวขององค์กรบริหาร ส่วนตำบล หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์กรบริหารส่วนตำบล และองค์กรบริหารส่วนตำบลได้นำมาจ่ายเป็นเงินเดือนของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงาน จ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล

2.2) ต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลที่ขอรับ การประเมินแห่งนั้นไม่น้อยกว่า 8 เดือน

2.3) พนักงานส่วนตำบลหรือลูกจ้างประจำ จะต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนการ ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปี 2 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม ถึง 31 มีนาคมของปีถัดไป) ครั้งที่ 2 (1 เมษายน ถึง 30 กันยายน ของปีเดียวกัน) ในปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินและต้องได้รับการ เลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างทั้งปีไม่น้อยกว่า 1 ขั้น สำหรับพนักงานจ้างต้องเป็นผู้ที่มีคะแนนผลการ ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปีของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป

3) ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

3.1) การยื่นเสนอขอรับการประเมิน

3.1.1) องค์การบริหารส่วนตำบล ยื่นเสนอรับการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลภายในเดือนกันยายนของทุกปี ในกรณีที่มิเหตุอันไม่อาจคาดหมายจนไม่สามารถยื่นเสนอขอรับการประเมินได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการยื่นตามที่เห็นสมควร

3.1.2) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสนอโครงการ/ กิจกรรมที่ สอดคล้องกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของจังหวัด จำนวน 1 โครงการ ตามมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 6 และโครงการ/ กิจกรรมดีเด่นหรือมีความสำคัญ จำนวน 1 โครงการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 4 ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกันพิจารณากำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมิน

3.2) ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่ในการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

3.3) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีคะแนนทั้งหมด จำนวน 100 คะแนน แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.3.1) 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

3.3.2) 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

3.4) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

3.4.1) ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา 12 เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

3.4.2) ให้องค์การบริหารส่วนตำบล จัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

3.4.3) ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการจัดทำแบบแสดงค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นในปีที่ขอรับการประเมิน เสนอคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่แต่งตั้งไปทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.4.4) ให้คณะกรรมการประเมินออกตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการพร้อมรายงานผลการตรวจประเมิน และเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

2.5.2 การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

1) หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงิน

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับคะแนน 75 คะแนนขึ้นไป จึงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

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

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจกำหนดให้มีคณะกรรมการช่วยพิจารณา กลั่นกรองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระดับสำนัก/ กองด้วยก็ได้

1.3) ให้คณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินนำวงเงินที่ได้มาพิจารณาจัดสรรให้แก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส โดยให้พิจารณาจ่ายลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ทั้งนี้ จะต้องจ่ายไม่เกินกว่าอัตราที่กำหนดตามผลคะแนนประเมิน โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

1.3.1) กลุ่มพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง 1 ขั้น 1.5 ขั้น และ 2 ขั้น

1.3.2) กลุ่มพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนในระดับดี ดีมาก และดีเด่น

1.3.3) กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มได้รับผลคะแนนการประเมินในระดับดี ดีมาก และดีเด่น

2) อัตราการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

2.1) 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 คะแนนขึ้นไป และประสงค์จะจ่ายเงินรางวัลประจำปีในอัตราไม่เกิน 1.5 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

2.2) ให้นำฐานอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ 30 กันยายนของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมิน มาเป็นฐานในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ จะต้องจ่ายจากเงินรายได้ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้ยืมใด และไม่ให้นำเงินสะสมมาจ่าย

2.5.3 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2.5.3.1 แนวทางการประเมิน

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทำการประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษาแบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

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

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

5.2.3.2 ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจ คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

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

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ได้กำหนดงานบริการที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของ อบต.เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

ผู้ประเมินได้ทบทวนเอกสารเกี่ยวกับสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของ อบต.เมืองพาน สรุปได้ดังต่อไปนี้

2.6.1 ด้านกายภาพ

2.6.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ตำบลเมืองพานเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ห่างจากอำเภอบ้านผือ รวมระยะทางทั้งสิ้น 15 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่
ทิศใต้	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง
ทิศตะวันออก	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ
ทิศตะวันตก	เขตอำเภอน้ำโสม อำเภอสวรรคภูหา

2.6.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบตะวันออก ซึ่งเป็นที่ราบลุ่มน้ำ ตอนกลางเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลาดชัน ประมาณร้อยละ 2 - 6 ส่วนทางด้านตะวันตกเป็นเทือกเขาภูพานลักษณะพื้นที่เป็นพื้นที่เชิงเขา

2.6.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

2.6.1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

2.6.1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ ลำน้ำฟ้า ลำน้ำพาน ลำน้ำจำปาโมง

2.6.1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่อยู่ในเขตป่าไม้เสื่อมโทรมบางส่วน

2.6.2 ด้านการเมืองการปกครอง

2.6.2.1 เขตการปกครอง

ตำบลศรีคำประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน

2.6.2.2 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

2.6.3 ประชากร

2.6.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 8,650 คน แยกเป็นชาย จำนวน 4,305 คน และหญิง จำนวน 4,345 คน ครัวเรือน จำนวน 2,501 ครัวเรือน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและครัวเรือนในพื้นที่ตำบลเมืองพาน

พื้นที่	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 จอมศรี	289	287	576	176
หมู่ที่ 2 ใหม่	344	398	742	217
หมู่ที่ 3 โก้ม	304	294	598	162
หมู่ที่ 4 หนองกบ	200	186	386	120
หมู่ที่ 5 กาลิม	427	423	850	218

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและครัวเรือนในพื้นที่ตำบลเมืองพาน (ต่อ)

พื้นที่	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน
หมู่ที่ 6 ตัว	310	304	614	240
หมู่ที่ 7 เมืองพาน	185	210	395	125
หมู่ที่ 8 นาแมน	109	104	213	59
หมู่ที่ 9 หนองกาสิม	186	180	366	122
หมู่ที่ 10 ไร่ล้อม	396	407	803	231
หมู่ที่ 11 โคกก่อง	150	156	306	78
หมู่ที่ 12 ดอนขี้เหล็ก	235	229	464	131
หมู่ที่ 13 ใหม่	263	235	498	125
หมู่ที่ 14 ใหม่	379	382	761	192
หมู่ที่ 15 เมืองพาน	287	304	591	169
หมู่ที่ 16 ตัว	241	246	487	136
ยอดรวมทั้งหมด	4,305	4,345	8,650	2,501

ที่มา : ระบบสถิติทางการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูลปี 2565

2.6.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน 35 – 55 ปี

2.6.4 สภาพทางสังคม

2.6.4.1 การศึกษา

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

2.6.4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองพาน	2	แห่ง
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน	16	แห่ง

2.6.4.3 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติด มีพื้นที่เฝ้าระวัง คือ บ้านไร่ล้อม หมู่ 10 และบ้านหนองกาสิม หมู่ 9

2.6.4.4 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพานได้รับคัดเลือกจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้เป็น “ตำบลต้นแบบด้านการพัฒนาสังคมและสังคมสงเคราะห์”

2.6.5 ระบบบริการพื้นฐาน

2.6.5.1 การคมนาคมขนส่ง

จำนวนและสภาพการคมนาคมทางบกภายในตำบลเมืองพาน มีจำนวนถนนสายหลัก บ้านตัว - เทอเล่ 1 เส้นทาง ได้รับการลาดยางแล้ว จากบ้านตัว ถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน 7 กิโลเมตร ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กรมทางหลวง ส่วนถนนภายในหมู่บ้าน ภายในตำบลจะเป็นถนนลูกรังและถนน คสล. ทุกหมู่บ้าน

2.6.5.2 การไฟฟ้า

จำนวน 16 หมู่บ้าน ประชากรที่มีไฟฟ้าใช้ 100%

2.6.5.3 แหล่งน้ำ

1) แหล่งน้ำธรรมชาติ

จำนวนแหล่งน้ำธรรมชาติที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติในตำบลเมืองพาน

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

2) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

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

2.6.5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

2.6.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์บ้านผือ

2.6.6 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้ส่วนใหญ่อยู่ทางทิศตะวันตกและทางทิศใต้ของตำบล ซึ่งเป็นพื้นที่ของเทือกเขาภูพาน และอยู่ในเขตอุทยานประวัติศาสตร์ภูพระบาท และวัดพระพุทธรูปบาทบัวบานปกคลุมด้วยพันธุ์ไม้เล็กและใหญ่จำนวนมาก ซึ่งชาวบ้านได้อาศัยไม้จากแหล่งน้ำในการใช้สอย

น้ำ แหล่งน้ำที่มีในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน ส่วนใหญ่จะเป็น ลำห้วยและลำน้ำ เช่น ห้วยน้ำฟ้า, ลำน้ำพาน, ลำห้วยนาดาว, ห้วยป่าสี, หนองกุดแอก, หนองอ้อ ฯลฯ ซึ่งราษฎรส่วนใหญ่อาศัยแหล่งน้ำเหล่านี้ สำหรับการเพาะปลูกทั้งทางด้านการเกษตรนอกฤดู และในฤดู

ดิน พื้นที่ทั้งหมด 77,045 ไร่ เป็นพื้นที่เกษตร 51.119 ไร่ ปัญหาใหญ่ คือ ดินขาด ความอุดมสมบูรณ์ บางแห่งมีลักษณะเป็นดินเค็ม หรือบางแห่งเป็นดินผสมหินลูกรังไม่เหมาะสำหรับการเพาะปลูก

2.6.7 แหล่งท่องเที่ยว

อุทยานประวัติศาสตร์ภูพระบาท

วัดพระพุทธรูปบาทบัวบก	ตั้งอยู่หมู่ 6, 16	บ้านดัว
วัดพระพุทธรูปบาทบัวบาน	ตั้งอยู่หมู่ 10	บ้านไผ่ล้อม
วัดภูหินอาณมา	ตั้งอยู่หมู่ 2	บ้านใหม่
วัดโนนศิลาอาสน์	ตั้งอยู่หมู่ 9	บ้านหนองกาลิม

2.7 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 สำรวจจำนวนตำแหน่ง และคุณภาพของกล้องที่เทศบาลดูแลทั้งหมดให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ด้านการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยความพิการ ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งสองกลุ่ม การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนในสังกัด ควรปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนระบบออนไลน์ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ

นักเรียนแต่ละระดับชั้น และการให้บริการด้านโครงการจัดบริการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพกลุ่มแม่และเด็กควรจัดทำโครงการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพิ่มวันลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน และปรับการทำงานให้มีบริการในวันหยุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.บางขุน 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.ปากสั อำเภอนือคลอง จังหวัดกระบี่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานการให้บริการของ อบต.ปากสั ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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 เกิดสลุ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอนพสนิม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามคือ เทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นควรปรับปรุงซ่อมแซม

ระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างเนืองเนือง และทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ ออกสำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริม และ พัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

อภิรักษ์ จันทะนี และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาขอรับใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) มากที่สุด ($\bar{X} \pm SD = 3.58 \pm 0.79$) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ($\bar{X} \pm SD = 3.57 \pm 0.87$) และความพึงพอใจด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ($\bar{X} \pm SD = 3.51 \pm 0.74$) สำหรับ ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการไม่ซับซ้อนฯ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการฯ และปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการในทิศทางบวก และเป็นความสัมพันธ์อยู่ระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.679, 0.719$ และ $0.691, p \text{ value} < 0.01$)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.40 สามารถเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.60) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 90.40) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 88.60) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดย ศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 139 แห่ง ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คะแนน โดยพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ เมื่อทำ การเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจ แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ไม่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ และมีจิตบริการเพิ่มขึ้น การลดขั้นตอนการให้บริการ และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ติดตามประเมินงานและหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน ตลอดจนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

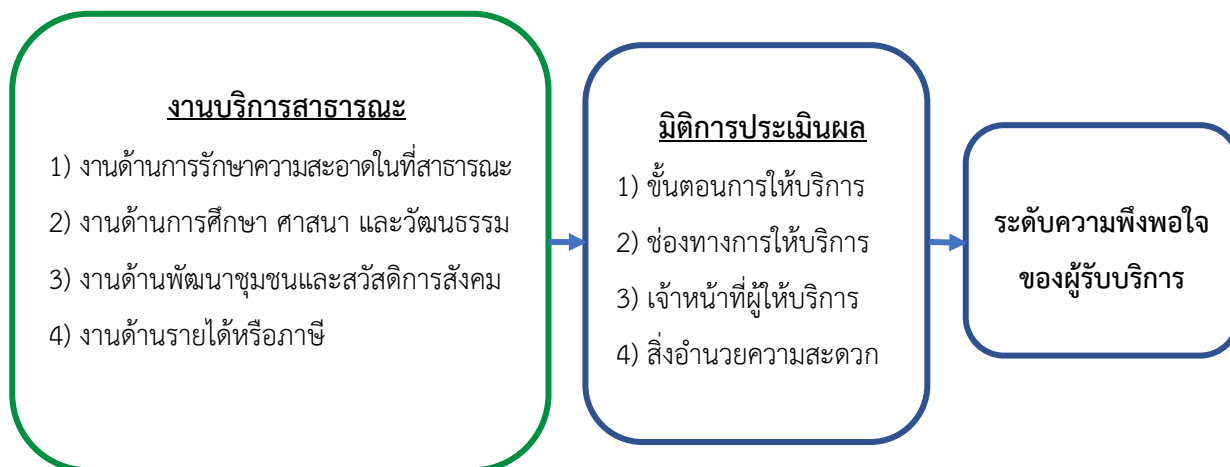
ชิตชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561 ทำการประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุมใน 4 ประเด็นคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ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

ธีรยุทธ ชะนิล และ เกรียงไกร ชำยมาน (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ งานด้านการศึกษา ด้านป้องกันสาธารณภัย รองลงมาคือ งานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่า ประชาชนไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้น และควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบทั่วคร่าวเรือน และนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในการดำเนินงานเพิ่มเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองต่อความต้องการของประชาชน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพุจัดบริการ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก อันเนื่องมาจากการจัดให้มีบริการอย่าง ในส่วนงานบริการด้านการศึกษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจชุมชน ด้านการจัดภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน ตลอดจนการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาตินั้น ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากการจัดให้บริการที่ยังไม่ทั่วถึง

2.8 กรอบแนวคิดการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. เมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ผู้ประเมินได้กำหนดกรอบแนวคิดการประเมิน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการประเมิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีระเบียบวิธีวิทยาการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนซึ่งมีชื่อและอยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต.เมืองพาน จำนวน 8,650 คน (กรมการปกครอง, 2565) โดยผู้ประเมินกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเดียว กรณีทราบจำนวนประชากร จากสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ 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 มีค่าเท่ากับ 0.33

e คือ Precision of the estimation มีค่าเท่ากับ 0.05

จากสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างข้างต้น สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{(8,650)(1.96^2)(0.33)^2}{(0.05)^2(8,650-1) + (1.96^2)(0.33)^2} = 165$$

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินทำการปรับขนาดตัวอย่าง เพื่อป้องกันการตกสำรวจหรือการสูญหายของข้อมูล โดยใช้สูตรการปรับขนาดตัวอย่างทดแทนการตกสำรวจ ดังนี้ (อรุณ จิรวัฒน์กุล, 2556)

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

กำหนดให้ n_{adj} คือ ขนาดตัวอย่างที่ปรับแล้ว

n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง

R คือ สัดส่วนการตรวจสอบหรือสัดส่วนการสูญหายของข้อมูล (30%)

จากสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างข้างต้น สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n_{adj} = \frac{165}{(1 - 0.30)} = 236$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการประเมินต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 236 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำแนกตามหมู่บ้าน และเพื่อให้การเก็บตัวอย่างครอบคลุมตามสัดส่วนประชากร ทำให้ตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้คือ 240 คน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

หมู่บ้าน	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง
หมู่ 1 จอมศรี	576	15
หมู่ 2 ใหม่	742	20
หมู่ 3 โก่ม	598	15
หมู่ 4 หนองกบ	386	10
หมู่ 5 กาลิม	850	20
หมู่ 6 ตั่ว	614	20
หมู่ 7 เมืองพาน	395	10
หมู่ 8 นาแมน	213	10
หมู่ 9 หนองกาลิม	366	10
หมู่ 10 ไร่ล้อม	803	20
หมู่ 11 โคกก่อง	306	10
หมู่ 12 ดอนขี้เหล็ก	464	15
หมู่ 13 ใหม่	498	15

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หมู่บ้าน	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง
หมู่ 14 ใหม่	761	20
หมู่ 15 เมืองพาน	591	15
หมู่ 16 ตั่ว	487	15
รวม	8,650	240

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

1) แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ อบต.เมืองพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ปรากฏตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลจำนวน และร้อยละของประชาชนผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน ซึ่งมีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านขั้นตอนและการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

นำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ให้ค่าความหมายตามระดับมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของ Best (John W. Best, 1970) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย

4.51 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
2.51 - 3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) จุดเด่นของการให้บริการ และ 2) จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

3.3.2 การสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

1) กำหนดจุดมุ่งหมายของการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่เข้ารับบริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน

2) ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา แนวคิด ทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย

3) สร้างแบบสอบถาม โดยจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่เป็นข้อมูลการเข้ารับบริการสาธารณะ ส่วนที่เป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.เมืองพาน และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ อบต.เมืองพาน

4) นำแบบสอบถามที่สร้างไว้ในข้อ 3 มาตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความครอบคลุม และความสอดคล้องของเนื้อหา และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามข้อเสนอแนะโดยผู้เชี่ยวชาญในข้อ 4 ไปทดลองใช้ (Try out) กับตัวอย่างในพื้นที่ที่มีลักษณะคล้ายกับตัวอย่างในพื้นที่ของการศึกษาจำนวน 30 คน (Johanson, Book, 2010 อ้างถึงใน จิราพร เทียวอยู่, 2557 : หน้า 132) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) เฉพาะในส่วนที่เป็นความพึงพอใจซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.827

6) นำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการทดสอบในข้อ 5 จัดพิมพ์ให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานสาธารณะของ อบต.เมืองพาน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของ อบต.เมืองพาน มีขั้นตอนการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี โดยนักวิจัย ประสานงานกับ ผู้รับผิดชอบงานของ อบต.เมืองพาน เพื่อกำหนดวันลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล
2. นักวิจัยชี้แจงรายละเอียดของแผนการเก็บข้อมูล และสร้างความเข้าใจกับทีมเก็บข้อมูล เพื่อให้การเก็บข้อมูลถูกต้องและเป็นทิศทางเดียวกัน
3. ทีมเก็บข้อมูลลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนการเก็บข้อมูลที่นักวิจัยชี้แจงในตัวอย่างที่ได้รับการอนุมัติให้ครบตามที่กำหนด
4. นักวิจัยตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถาม สำหรับเตรียมวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังได้รับแบบสอบถามครบถ้วน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทำการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ในโปรแกรม Microsoft excel แล้วนำเข้าข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการวิเคราะห์ แล้วนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์และอธิบายลักษณะทั่วไปด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยตัวแปรประเภทเชิงนับ (Categorical data) นำเสนอการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ และตัวแปรประเภทต่อเนื่อง (Continuous data) นำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) รวมทั้งค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด (Minimum and Maximum) ตามความเหมาะสมของข้อมูล
- 2) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพานนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
- 3) อธิบายข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือการดำเนินงานของ อบต.เมืองพาน ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการสาธารณสุขของ อบต.เมืองพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผลการศึกษาโดยมีลำดับการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย ซึ่งคณะผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความถี่ และร้อยละ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 240)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ร้อยละ)
1. เพศ	
1) ชาย	99 (41.25)
2) หญิง	141 (58.75)
3. อายุ (ปี)	
1) 21 - 30 ปี	113 (47.08)
2) 31 - 40 ปี	57 (23.75)
3) 41 - 50 ปี	42 (17.50)
4) 51 - 60 ปี	19 (7.92)
5) 60 ปีขึ้นไป	9 (3.75)
4. สถานภาพสมรส	
1) โสด	128 (53.33)
2) สมรส	98 (40.83)
3) หม้าย/อย่า/แยกกันอยู่	14 (5.83)
4. ระดับการศึกษาสูงสุด	
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	22 (9.17)
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	23 (9.58)
3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	46 (19.17)
4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	65 (27.08)
5) ปริญญาตรี	75 (31.25)
6) สูงกว่าปริญญาตรี	9 (3.75)

ตารางที่ 3 (ต่อ) (n = 240)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ร้อยละ)
5. อาชีพหลัก	
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26 (10.83)
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	36 (15.00)
3) ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	78 (32.50)
4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว	25 (10.42)
5) รับจ้างทั่วไป	10 (4.17)
6) เกษตร/ประมง	28 (11.67)
7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	37 (15.42)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	25 (10.42)
2) 5,001 - 10,000 บาท	66 (27.50)
3) 10,001 - 15,000 บาท	106 (44.17)
4) 15,001 - 20,000 บาท	23 (9.58)
5) มากกว่า 20,000 บาท	20 (8.33)
7. ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชน	
1) ต่ำกว่า 5 ปี	53 (22.08)
2) 5 - 10 ปี	60 (25.00)
3) มากกว่า 10 ปี	127 (52.92)
รวม	240 (100.00)

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 240 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 141 คน, ร้อยละ 58.75) อายุระหว่าง 21-30 ปี (จำนวน 113 คน, ร้อยละ 47.08) มีสถานภาพโสด (จำนวน 128 คน, ร้อยละ 40.83) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 75 คน, ร้อยละ 31.25) มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ (จำนวน 78 คน, ร้อยละ 32.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท (จำนวน 106 คน, ร้อยละ 44.17) และมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนมากกว่า 10 ปี (จำนวน 127 คน, ร้อยละ 52.92)

4.2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน

จากข้อมูลของผู้รับบริการที่มาใช้บริการหน่วยงานบริการในสำนักงาน อบต.เมืองพาน ผู้ประเมินได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละ (%) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ (n = 240)

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	67	27.92
2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	56	23.33
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53	22.09
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	64	26.66
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน จำนวน 4 งานบริการ พบว่า มีผู้มาใช้บริการงานต่าง ๆ ดังนี้ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 27.92) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 56 คน (ร้อยละ 23.33) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 53 คน (ร้อยละ 22.09) และงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 26.66)

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

จากข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และแปลผล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 5 – 10

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน (n = 240)

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.33	97.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.34	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, $SD = 0.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$, $SD = 0.27$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, $SD = 0.33$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, $SD = 0.34$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละ (%) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($n = 240$)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.41	96.80	มากที่สุด
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ	4.86	0.36	97.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, $SD = 0.34$) หากพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$, $SD = 0.26$) รองลงมาคือ ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, $SD = 0.31$) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, $SD = 0.35$) ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.36$) ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ ร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.36$) และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละ (%) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ (n = 240)

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความเพียงพอของจำนวนช่องทางการให้บริการ	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
3. ความไม่ซับซ้อนของช่องทางการให้บริการ	4.91	0.32	98.20	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.33	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, SD = 0.33) หากพิจารณารายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยความไม่ซับซ้อนของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, SD = 0.32) รองลงมาคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการและความเพียงพอของจำนวนช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, SD = 0.31 และ 0.32 ตามลำดับ) และความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, SD = 0.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละ (%) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (n = 230)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกภาพ	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
5. การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$, $SD = 0.24$) หากพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$, $SD = 0.22$) รองลงมาคือความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$, $SD = 0.23$, 0.25 และ 0.23 ตามลำดับ) ความสุภาพ กิริยามารยาท ร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$, $SD = 0.25$) และการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$, $SD = 0.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และร้อยละ (%) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($n = 240$)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.89	0.33	97.80	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.45	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	4.83	0.43	96.60	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด
6. ความเป็นระเบียบการจัดสถานที่ให้บริการ	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด
7. ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
8. คุณภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	4.85	0.41	97.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.43$) หากพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกันโดยความสะดวกในการเดินทางมารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, $SD = 0.33$) รองลงมาคือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.40$) คุณภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.41$) ความเป็นระเบียบการจัดสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.44$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกและความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, $SD =$

0.45 และ 0.43 ตามลำดับ) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, $SD = 0.49$) และความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ (n = 230)

งานบริการ	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนระดับคุณภาพ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.88	97.60	มากที่สุด	10
งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.89	97.80	มากที่สุด	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.93	98.60	มากที่สุด	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	มากที่สุด	10
รวม	19.56	391.20		
รวมเฉลี่ย	4.89	97.80	มากที่สุด	10

4.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

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

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้เข้ามาใช้บริการในงานต่าง ๆ ด้วยอัธยาศัยไมตรีดีมาก และเจ้าหน้าที่รักษามาตรฐานในการให้บริการ คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามสิทธิ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการและการให้คำแนะนำชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้รับบริการปฏิบัติได้ถูกต้อง ทำให้ลดระยะเวลาในการดำเนินการ
2. ฤดูฝนทำให้น้ำท่วมขังขอให้ อบต.ตรวจสอบพื้นถนนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันอันตรายจากน้ำฝนกัดเซาะถนนทำให้ถนนชำรุด หรือท่อระบายน้ำอุดตันทำให้น้ำขังบนพื้นถนน เป็นต้น
3. อยากให้มีโครงการเกี่ยวกับการคัดแยก ลดปริมาณขยะ หรือการรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชนสม่ำเสมอ เช่นในช่วงที่ผ่านมามีการแพร่ระบาดของโรคโควิดส่งผลให้ชุมชนมีขยะ เช่น ผ้าปิดปากปิดจมูกที่ใช้แล้ว อุปกรณ์ ATK เป็นต้น ซึ่งขยะเหล่านี้อาจจะเป็นตัวแพร่เชื้อต่อได้

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน (อบต.เมืองพาน) อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์กรจากความคิดเห็นของประชาชน นำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของ อบต.เมืองพาน ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยประเมินคุณภาพมิติด้านการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานที่ขอรับบริการ ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ อบต.เมืองพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้มารับบริการของ อบต.เมืองพาน โดยแยกตามงานให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 240 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 99 คน (ร้อยละ 41.25) และเพศหญิง จำนวน 141 คน (ร้อยละ 58.75) อายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด จำนวน 128 คน (ร้อยละ 53.33) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน (ร้อยละ 31.25) อาชีพหลักส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ จำนวน 78 คน (ร้อยละ 32.50) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท อาศัยอยู่ในชุมชนรับผิดชอบของ อบต.เมืองพานมากกว่า 10 ปี จำนวน 127 คน (52.92)

5.2 งานบริการที่ขอรับการประเมิน

งานบริการที่ขอรับการประเมิน จำนวน 4 งานบริการ เรียงตามจำนวนผู้มาใช้บริการจากมากไปหาน้อย ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 27.92) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 26.66) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 56 คน (ร้อยละ 23.33) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 53 คน (ร้อยละ 22.09)

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการตามส่วนงานให้บริการของ อบต.เมืองพาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักคุณภาพในการประเมินของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า ระดับคุณภาพมากให้บริการ มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน หรือ คิดเป็นร้อยละ 97.80

5.4 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

จากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในงานต่าง ๆ ของ อบต.เมืองพาน มีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.4.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้เข้ามาใช้บริการในงานต่าง ๆ ด้วยอัธยาศัยไมตรีดีมาก และเจ้าหน้าที่รักษามาตรฐานในการให้บริการ คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามสิทธิ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการและการให้คำแนะนำชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้รับบริการปฏิบัติได้ถูกต้อง ทำให้ลดระยะเวลาในการดำเนินการ และเพื่อให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อบต.เมืองพาน ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการควบคู่กับการส่งเสริมพัฒนาเผยแพร่ความรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการทุกภาคส่วน

5.3.2 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - 19) ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต.เมืองพาน ได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงวิถีชีวิต โดยเฉพาะเรื่องของระยะที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนป้องกันตนเองเพื่อไม่ให้ติดเชื้อ ซึ่งทำให้ในชุมชนเกิดระยะอาทิ ฝ่าปิดปากปิดจมูก และอุปกรณ์ตรวจ ATK ซึ่งระยะดังกล่าวอาจเป็นพาหะแพร่เชื้อได้ และเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว อบต.เมืองพาน ควรจัดสื่อประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ประชาชน และ

จัดหาอุปกรณ์ในการรองรับขยะประเภทดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของโรคได้

5.4.3 อบต.เมืองพาน ควรมีการสำรวจพื้นที่ในเขตรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันเหตุการณ์อันตรายไม่ว่าจะเป็น ถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าสาธารณะ และท่อระบายน้ำ เป็นต้น และเน้นการสื่อสารให้ประชาชนในเขตรับผิดชอบได้รับทราบถึงข้อจำกัดในการพัฒนา เช่น งบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบสถานการณ์ สร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อ อบต.เมืองพาน

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2561). คู่มือปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

กรมการปกครอง. (2565). ระบบสถิติทางทะเบียน. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2566, จาก

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statyear/#/>

กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2546). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดนกรมการปกครอง

กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการ

สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

จิราพร เขียวอยู่. (2557). วิธีสถิติสำหรับการวัดด้านสุขภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). ขอนแก่น: ภาควิชาชีวสถิติ

และประชากรศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2553). “การศึกษานโยบายสาธารณะของไทย : กรณีศึกษานโยบายการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี” ในประมวลสาระชุดวิชานโยบายสาธารณะ หน่วยที่ 8. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อรุณ จิรวัดณ์กุล. (2556). สถิติทางวิทยาศาสตร์สุขภาพเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา.

John W. Best. (1970). *Research in Education*. 3 rd. th. New Jersey : Prentice - Hall Inc.

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

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566

แบบสอบถามชุดที่



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน
อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2566

สำรวจวันที่...../...../.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน เกิดการพัฒนาสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น คำตอบ และความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยความจริง สำหรับคำตอบของท่านผู้รับผิดชอบจะเสนอผลการศึกษาเป็นภาพรวม และจะสงวนคำตอบของท่านเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจะไม่มีผลกระทบต่ตัวท่านแต่อย่างใด

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 ☐ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่กำหนด

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

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน | ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | ☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| ☐ 5. ปริญญาตรี | ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี |

5. อาชีพประจำ

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ☐ 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท |
| ☐ 3. ลูกจ้าง / พนักงานของรัฐ | ☐ 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| ☐ 5. นักเรียน / นักศึกษา | ☐ 6. รับจ้างทั่วไป |
| ☐ 7. เกษตรกร / ประมง | ☐ 8. แม่บ้าน / พ่อบ้าน/ เกษียณ |
| ☐ 9. อื่นๆ | |

6. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน (ก่อนหักค่าใช้จ่าย)

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 2. 5,001 - 10,000 บาท |
| ☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท | ☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| ☐ 5. มากกว่า 20,000 บาท | |

7. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี | ☐ 2. 5 - 10 ปี |
| ☐ 3. มากกว่า 10 ปี | |

ส่วนที่ 2 งานที่ท่านเข้ารับบริการครั้งสุดท้าย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับงานที่ท่านมารับบริการเพียง 1 ตัวเลือก

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

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลเมืองพาน 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. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
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 ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลเมืองพาน 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 โรงอาหาร 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 2566



ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566



ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566



ภาคผนวก ค

สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566

**สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566**

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.33	97.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.34	97.80	มากที่สุด

ตารางสรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน

งานบริการ	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล	คะแนน ระดับคุณภาพ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.88	97.60	มากที่สุด	10
งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.89	97.80	มากที่สุด	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.93	98.60	มากที่สุด	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	มากที่สุด	10
รวม	19.56	391.20		
รวมเฉลี่ย	4.89	97.80	มากที่สุด	10

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 97.80 ระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน

ลงชื่อ 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยวดี ยาบุษดี)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ภาคผนวก ง

คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566

**คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566**

ที่ปรึกษา

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

คณะกรรมการดำเนินงาน

ผศ.ดร.ปิยวดี	ยาบุษดี	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
รศ.ดร.ธนวิทย์	บุตรอุดม	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางโสภิตา	เลิศสุบิน	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
รศ.ณัฐนันท์	สุวรรณวงค์	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางกาญจนา	มูลอาจ	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวฐิธรพร	ไพศาล	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวณิชา	พันธุ์ควนิชัย	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นายธราดล	ปราบภัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางพิมลพรรณ	ศรีภูธร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวนัชชา	คำบุญมา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวชฎารัตน์	วงษ์มีพันธุ์	เจ้าหน้าที่วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวจุฬารัตน์	แสนตุ้ย	เจ้าหน้าที่วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 64 ถนบกหาร
ต.หมากแข้ง อ.เมืองอุดรธานี จ.อุดรธานี



<http://rdi.udru.ac.th>



042-211040 ต่อ 1625, 1702