



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหงาว

อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหงาว

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หางาว อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม ๔ งานบริการ คือ งานด้านพัฒนาชุมชน (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการ ประเมิน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ ๔) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหางาว อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย จำนวน ๔๐ คน งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน ๘๐ คน งานด้าน สาธารณสุข จำนวน ๒๕ คน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ) จำนวน ๑๐๐ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลการประเมินพบว่างานด้านงานป้องกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๖๐ อยู่ใน ระดับมากที่สุด งานด้านส่วนการคลัง (จัดเก็บภาษี) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ อยู่ในระดับ มากที่สุด งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านกองช่าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ อยู่ในระดับมาก ที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็น ค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖๐

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

๑-๑

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑-๓

ขอบเขตของการประเมิน

๑-๓

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑-๔

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑-๔

บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

๒-๑

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

๒-๙

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

๒-๑๕

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒-๒๒

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำ

๒-๓๗

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒-๔๔

บทที่ ๓ วิธีการประเมิน

ประชากร

๓-๑

กลุ่มตัวอย่าง

๓-๑

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓-๒

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓-๒

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓-๒

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์)

๔-๑

งานด้านพัฒนาชุมชน

๔-๙

งานด้านสาธารณสุข

๔-๑๖

งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

๔-๒๓

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน

๔-๒๙

บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน

บทที่ ๑ บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจ ของส่วนราชการจึงต้อง เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของ ข้าราชการที่ต้อง คอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้าน เศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการ จัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนร่วมสามารถ ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการ ให้บริการซึ่งการ บริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการให้เป็นไป ตามเจตนารมณ์ของ กฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็น รากแก้ว ของ การปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับ ท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่ สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วม ในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดีดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของ รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตย ที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดย ถือว่าจะเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการ พัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก

๑) การปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย

๒) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

๓) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง

๔) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนอง ความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมี ประสิทธิภาพ

๕) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่ง การสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไป

๖) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของ การกระจาย อำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดย มุ่งลดบทบาท ของ รัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการ บริหารงานชุมชน ท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็น การจัด ความสัมพันธ์โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคม ที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลาย ของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งหมดนี้ มีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถ ทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความ ต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่ง ได้ จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการกิจกรรมต่างๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว ซึ่งมีปณิธานว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทบทวนบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑) งานด้านงานป้องกัน
- ๒) งานด้านกองคลัง (จัดเก็บภาษี)
- ๓) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
- ๔) งานด้านกองช่าง

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว ดำเนินงานเป็น อย่างไร จึงดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการและประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไรข้อมูลที่ได้จากการประเมินจะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง ๔ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ดังนี้

- ๑) งานด้านงานป้องกัน
- ๒) งานด้านส่วนการคลัง (จัดเก็บภาษี)
- ๓) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
- ๔) งานด้านกองช่าง

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

๑. ขอบเขตตัวแปร การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านงานป้องกัน งานด้านส่วนการคลัง (จัดเก็บภาษี) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ) และงานด้านกองช่าง โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหางว อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย งานด้านงานป้องกัน จำนวน ๒๑๕ คน งานด้านส่วนการคลัง จำนวน ๒๗๖ คน งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน ๒๒๕ คน งานด้านกองช่าง จำนวน ๒๒๐ คน

ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหงาว อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลหงาว อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จะได้ทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานด้านงานป้องกัน งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน - หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ
๓. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
๔. ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจ ต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารให้ความรู้มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักความชอบด้วยกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดว่าเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองประเภทหนึ่งตามหลักการ กระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่หรือการกระจายอำนาจทางเขตแดน (Decentralization) ซึ่งเป็นวิธีการ หนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของส่วนกลางเพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้ การกำกับดูแล (Tuttle) ของส่วนกลาง

กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิรูปราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากพิจารณาจากบทบาท และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะพบว่าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐ

ฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีกฎหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญใน การจัดทำบริการสาธารณะแต่ เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายปกครอง มากมายหลาย ฉบับๆ โดยกลุ่มแรกคือกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของฝ่ายปกครองเพื่อให้ การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกฎหมายกลุ่มนี้ ได้แก่ จริยธรรมในการ บริหารราชการ และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ส่วนกลุ่มที่สองคือ กฎหมาย ที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครอง กฎหมายที่ให้ ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่าย ปกครอง ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นกฎหมาย สำคัญในฐานะเป็นกฎหมายกลางสำหรับการปฏิบัติราชการของ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น ดังรายละเอียด ที่จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

จริยธรรมในการบริหารราชการ

คำว่า “จริยธรรม (Morality)” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงาน ราชการเช่น การทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น จากการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองไทยที่ ผ่านมาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารงานของหน่วยงานของ รัฐเป็นจำนวนมากดัง เช่น ปัญหาการขาด จริยธรรมของผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐบางแห่งโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริตและไม่บริสุทธิ์ ได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมา เช่น ปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวงการแสวงหา ผลประโยชน์โดยมิชอบ ให้แก่ตนเองและพวกพ้อง ปัญหาการ ทลายความเป็นธรรมในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงเกิด แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมใน การบริหารราชการขึ้น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช๒๕๔๐

ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับการ บริหารราชการแผ่นดินทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จริยธรรม ๗ ประการ เพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดั่งมา จึงได้แก่ ๑. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้ บริหาร

๑. การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ
๒. การวางตัวให้เหมาะสม
๓. การไม่ใช้สถานะหรือต าแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์
๔. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่า เสมอ
๕. การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ
๖. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖เป็น กฎหมายที่ บัญญัติขึ้นมาบนพื้นฐานของแนวคิดหรือ วิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะ อย่างมี ประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของ ประชาชน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้นสำหรับ แนวคิด ของประเทศไทยนั้น ปรากฏในพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ วรรคสาม ที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ ผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและ การสั่งการ ให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้ เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้คือ

- (๑) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของ ประชาชนจึง เป็นไป โดยยาก แนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทย

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการ สุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้ ๑. ประชากร ที่ใช้ ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน ของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในแต่ละงานดังนี้

- ๑.๑ งานด้านงานป้องกัน จำนวนผู้ให้บริการ ๒๑๕ คน
- ๑.๒ งานด้านกองคลัง จำนวนผู้ให้บริการ ๒๗๖ คน
- ๑.๓ งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวนผู้ให้บริการ ๒๒๕ คน
- ๑.๔ งานด้านกองช่าง จำนวนผู้ให้บริการ ๒๒๐ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาค้างนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้ข้อพิจารณาใน การ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนีผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับ การคัดเลือกบุคคลที่จะเป็น กลุ่ม ตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจาก งานทั้ง ๔ งานข้างต้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตร วิธีการ คำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๐ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ งานด้านงานป้องกัน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๑๕ คน

แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ๔๐ คน ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

๒.๒ งานด้านกองคลัง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๗๖ คน

แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ๘๐ คน ทพการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

๒.๓ งานด้านส่วนสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๒๕ คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ๒๕ คน ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

๒.๔ งานด้านกองช่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๒๐ คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ๑๐๐ คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติ แบบบังเอิญ

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน ๔ ฉบับ แต่ละฉบับมี ๓ ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง ๔ ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม

ตอนที่ ๒) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ตอนที่ ๓) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป

การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า .๖๐ ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำ แบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน ๓๐คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .๙๖๘

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้ (Business Research) จำนวน ๕ คน ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้ง เทคนิคในการสัมภาษณ์และจริยธรรมในการเก็บ ข้อมูล

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และ ใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึงความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึงความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๘๔.๐๑ – ๑๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๖๘.๐๑ – ๘๔.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๕๒.๐๑ – ๖๘.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๓๖.๐๑ – ๕๒.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๒๐.๐๐ – ๓๖.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด การเปลี่ยน

ค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย ๒๐ ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๘๑ การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ ๗๖.๒๐ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง

บริหารส่วนตำบลหางว อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง

จำแนกตามเป็น ๔ ด้าน คือ

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านส่วนป้องกัน

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ ๑ ตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง จำแนกตามเป็น ๔ด้าน คือ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านส่วนป้องกัน

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมิน จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๒๘ ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ ๑	๖๓	๑๙.๒๑
หมู่ที่ ๒	๕๐	๑๕.๒๔
หมู่ที่ ๓	๙๕	๒๘.๙๖
หมู่ที่ ๔	๘๐	๒๔.๓๙
หมู่ที่ ๕	๔๐	๑๒.๒๐
รวม	๓๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามหมู่ที่ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๙ และ ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ โดยรวม แล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆ

ตารางที่ ๓ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้ง	๑๓๕	๓๙.๘๕
๔ – ๖ ครั้ง	๖๘	๒๒.๘๔
มากกว่า ๖ ครั้ง	๑๒๕	๓๗.๓๑
รวม	๓๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งเข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๓๙.๘๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๓๙.๘๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ มากกว่า ๖ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๓๗.๓๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ๔-๖ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๒๒.๘๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้ง	๑๓๕	๓๙.๘๕
๔ - ๖ ครั้ง	๖๘	๒๒.๘๔
มากกว่า ๖ ครั้ง	๑๒๕	๓๗.๓๑
รวม	๓๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	๑๓๕	๒๙.๙๕
๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	๖๘	๒๑.๖๘
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	๑๒๕	๘.๓๘
รวม	๓๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. (ร้อยละ ๒๑.๖๘ ของผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. (ร้อยละ ๒๙.๙๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมา ให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ ๘.๓๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๕ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๒๐	๖๗.๐๗
หญิง	๑๐๘	๓๒.๙๓
รวม	๓๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๖๗.๐๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ ๓๒.๙๓ ของ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๖ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	x	SD	แปลผล ให้บริการ
๑.ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๓	๐.๔๖	มาก
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๐๒	๐.๖๐	มาก
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	๔.๖๐	๐.๗๑	มากที่สุด
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๗๘	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๓๔	๐.๗๘	มากที่สุด
รวม	๔.๒๗	๐.๗๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย โดยรวมเท่ากับ ๔.๒๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด และมีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือความสะดวกที่ได้รับ จากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐) รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘) และรองลงมาสุดท้ายคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	x	SD	แปลผล ให้บริการ
๑. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๔.๓๔	๐.๕๔	มากที่สุด
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	๔.๓๔	๐.๖๘	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๔. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๔.๓๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ	๔.๓๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	๔.๓๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้ คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	๔.๓๓	๐.๕๙	มากที่สุด
รวม	๔.๓๔	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๓๔ เมื่อ พิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗) และรองลงมา สุดท้ายคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	x	SD	แปลผล ให้บริการ
๑. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	๔.๑๗	๐.๕๑	มาก
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๑๙	๐.๖๘	มาก
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๔.๓๐	๐.๕๙	มากที่สุด
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	๔.๒๘	๐.๖๖	มากที่สุด
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	๔.๒๔	๐.๖๐	มากที่สุด
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ รถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	๔.๑๘	๐.๖๐	มาก
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	๔.๒๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้	๔.๒๖	๐.๕๗	มากที่สุด
รวม	๔.๒๔	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๒๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมี ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ มาก ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือ คุณภาพและความ ทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐) รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘) และรองลงมาสุดท้ายคือ ความเหมาะสมของสื่อ ประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม ๑๒๕ คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง ๔ ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๑. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๐๘.๓๓	๘๖.๖๖	๘
๒. ด้านกองคลัง (จัดเก็บภาษี)	๑๐๙.๕๔	๘๗.๖๓	๘
๓. ด้านสวัสดิการสังคม	๑๐๗.๐๐	๘๕.๖๐	๘
๔. ด้านกองช่าง	๑๐๖.๑๖	๘๔.๙๓	๘
รวม	๑๐๖.๗๕	๘๕.๔๐	๘

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ ๑๐๖.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๑๒๕ คะแนนหรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ของคะแนนเต็ม

ร้อยละการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ = ๘๕.๔๐%

๒.๔ ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษา ระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัย ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัยคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentaryresearch) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหางว เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ๔ ด้าน คือ ๑) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานด้านกองคลัง (จัดเก็บภาษี) ๓) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ๔) งานด้านกองช่าง จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว อยู่ในระดับ ๗ มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๑ คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูง โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๘ คะแนน เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๕ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกที่ได้รับ จากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๗ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๗ โดยประชาชนมี ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความตรงต่อเวลา และ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๗ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอก สถานที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๗ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว ในทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ ๗ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหางว ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหางวให้มากขึ้น ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหางว โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหางว ควรปรับปรุงสามารถสรุป

ข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้ " ไม่มีข้อเสนอแนะ