



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2564

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ การให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2564

เชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาในการขอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการโดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิด	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	5
แนวคิดบทบาทของเทศบาลตำบล	10
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	25
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
สรุปผล	44
อภิปรายผล	46
ข้อเสนอแนะทั่วไป	49
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย	25
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	27
4.3	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	27
4.4	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	28
4.5	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	29
4.6	ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ ตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	30
4.7	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	32
4.8	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	34
4.9	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	36
4.10	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการใช้งานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อว่ามีความสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความสำเร็จในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็น

บทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญ เพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not to prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ มีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และประการที่สาม ระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้รับบริการ

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

4.2 สำนวนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 22 กรกฎาคม 2564 ถึง 20 กันยายน 2564

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลเชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลเชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ การที่เทศบาลตำบลเชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลเชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อ ผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่เทศบาลตำบลเชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ได้ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและ เหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของเทศบาลตำบลเชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการ ในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

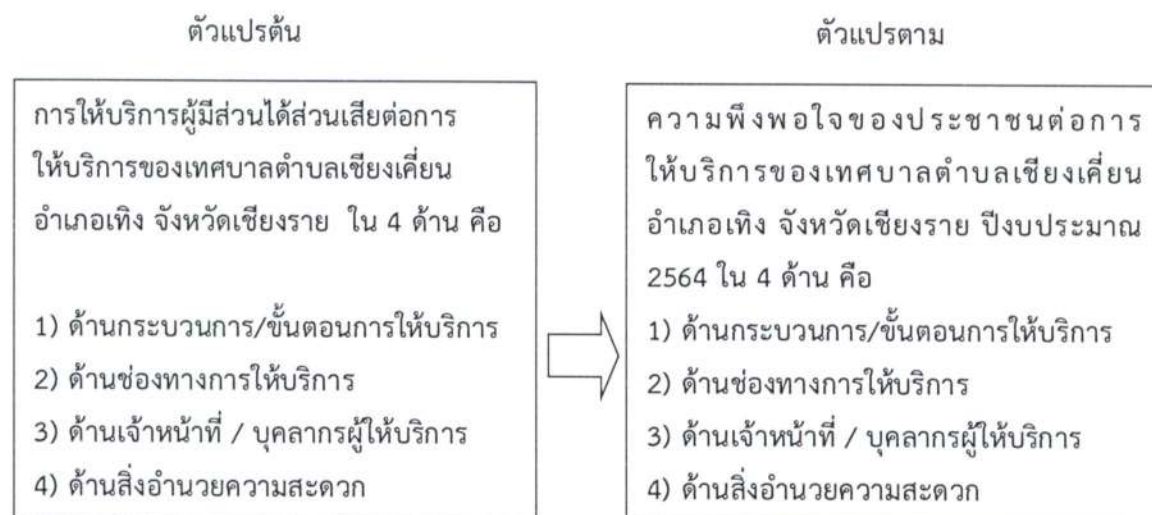
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัด เชียงราย

1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

(เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน : ออนไลน์) เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย ห่างจากที่ว่าการอำเภอกิ่ง ประมาณ 28 กิโลเมตร มีเส้นทางหลวงสายหลักของตำบล เชียงเคี่ยน คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1020 (สายเทิง-เชียงราย)

มีทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลดอยลาน อำเภอมือ

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลป่าแะ อำเภอบ้านดง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลแม่ลอย อำเภอสันทราย และตำบลจ้าว อำเภอกิ่ง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลป่าแะ ตำบลดอยลาน

เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน มีเนื้อที่โดยประมาณ 76.3 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 47,688 ไร่ โดยมีสภาพพื้นที่ประกอบด้วยภูเขา ป่าไม้เบญจพรรณ และที่ราบสูงระหว่างหุบเขาประมาณ 50% ของพื้นที่ นอกนั้นเป็นพื้นที่ราบ

การแบ่งพื้นที่การปกครอง และจำนวนประชากรของตำบลเชียงเคี่ยน

ตำบลเชียงเคี่ยน ได้แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน รายละเอียด ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านเชียงเคี่ยน จำนวน 133 หลังคา ประชากร 284 คน

หมู่ที่ 2 บ้านสันชุม	จำนวน 149 หลังคา	ประชากร 271 คน
หมู่ที่ 3 บ้านก้อ	จำนวน 143 หลังคา	ประชากร 360 คน
หมู่ที่ 4 บ้านสันปูเลย	จำนวน 184 หลังคา	ประชากร 432 คน
หมู่ที่ 5 บ้านสารภี	จำนวน 217 หลังคา	ประชากร 569 คน
หมู่ที่ 6 บ้านโป่งช้าง	จำนวน 95 หลังคา	ประชากร 221 คน
หมู่ที่ 7 บ้านป่ากุก	จำนวน 121 หลังคา	ประชากร 263 คน
หมู่ที่ 8 บ้านภูเขาก้าว	จำนวน 167 หลังคา	ประชากร 438 คน
หมู่ที่ 9 บ้านสันทราย	จำนวน 186 หลังคา	ประชากร 437 คน
หมู่ที่ 10 บ้านเชียงทองไทย	จำนวน 153 หลังคา	ประชากร 392 คน
หมู่ที่ 11 บ้านก้อใต้	จำนวน 127 หลังคา	ประชากร 375 คน
หมู่ที่ 12 บ้านใหม่สันชุม	จำนวน 117 หลังคา	ประชากร 342 คน
รวมทั้งสิ้น	1,792 หลังคา	ประชากรรวม 4,384 คน

*ที่มา ข้อมูลแยกเป็นพื้นที่ตามสำนักการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเทิง ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2558

การนับถือศาสนา ตำบลเชียงเคี่ยนมีประชาชนในพื้นที่นับถือศาสนาแยกตามศาสนาที่นับถือ มีประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 99.86 ของประชากรในพื้นที่ (มีจำนวน 4,384 คน)

มีกลุ่มอาชีพต่าง ๆ (24 กลุ่ม)

- หมู่ที่ 1 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร(ลำไย)บ้านเชียงเคี่ยน หมู่1
วิสาหกิจกลุ่มเกษตรพัฒนา หมู่ที่1 (กลุ่มข้าว)
- หมู่ที่ 2 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทำหน่อไม้ดองบ้านสันชุม
วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทำดอกไม้ประดิษฐ์บ้านสันชุม
- หมู่ที่ 3 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มดอกไม้แห้ง-สด พัฒนาสตรี หมู่ที่ 3
กลุ่มทำน้ายาเอนกประสงค์ บ้านก้อ หมู่ที่ 3
กลุ่มปุ๋ยหมักชีวภาพ บ้านก้อ หมู่ที่ 3
- หมู่ที่ 4 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเลี้ยงผึ้งตำบลเชียงเคี่ยน
วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเย็บผ้าบ้านสันปูเลย หมู่ที่ 4
- หมู่ที่ 5 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปุ๋ยหมักชีวภาพ
วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทำน้ายาเอนกประสงค์บ้านสารภี
- หมู่ที่ 6 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเย็บผ้าบ้านโป่งช้าง
- หมู่ที่ 7 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มตัดเย็บผ่านวบบ้านป่ากุก หมู่ที่ 7
วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงกบ-ปลา
- หมู่ที่ 8 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปุ๋ยชีวภาพอัดเม็ด หมู่ 8 เชียงเคี่ยน
วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทำน้ายาเอนกประสงค์

- หมู่ที่ 9 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ หมู่ที่ 9
 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนน้ำดื่มสันทราย
 หมู่ที่ 10 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มข้าวบ้านเชียงทองไทย หมู่ที่ 10
 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มงานฝีมือสตรี หมู่ 10
 หมู่ที่ 11 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปอาหารและสมุนไพร หมู่ 11
 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปุ๋ยชีวภาพ หมู่ 11
 หมู่ที่ 12 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผ้าปักกลดลายบาติก หมู่ 12
 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์ หมู่ 12

ด้านเศรษฐกิจ

- อาชีพ ประชากรในตำบลเชียงเคี่ยน ประกอบอาชีพตามรายละเอียด ดังนี้

อาชีพเกษตรกร	ร้อยละ 57.27
อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ 25.33
อาชีพค้าขาย/ให้บริการ	ร้อยละ 4.85
อาชีพรับราชการ	ร้อยละ 2.64
- รายได้ ประชากรในตำบลเชียงเคี่ยน มีรายได้เฉลี่ยทั้งสิ้น 52,239.63 บาท คน/ปี
- หน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจในเขตเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน แยกเป็น 1.ร้านขายของชำ จำนวน 42 แห่ง 2.โรงสี จำนวน 8 แห่ง 3.ร้านซ่อมรถ จำนวน 7 แห่ง 4.ร้านขายน้ำมัน จำนวน 9 แห่ง 5.ร้านก๋วยเตี๋ยว จำนวน 5 แห่ง 6.ร้านตัดผม จำนวน 11 แห่ง 7.ฟาร์มหมู จำนวน 1 แห่ง 8.สถานพยาบาล จำนวน 2 แห่ง 9.โรงกลั่นสุรา จำนวน 2 แห่ง 10.โรงทำขนมจีน จำนวน 1 แห่ง 11.ร้านรับซื้อน้ำมันเครื่องเก่า จำนวน 1 แห่ง 12.ร้านขายอะไหล่รถ จำนวน 1 แห่ง 13.ร้านทำขนมปัง จำนวน 1 แห่ง 14.ร้านขายวัสดุก่อสร้าง จำนวน 1 แห่ง 15.ร้านวัสดุการเกษตร จำนวน 1 แห่ง 16.ร้านอาหารตามสั่ง จำนวน 1 แห่ง 17.โรงน้ำดื่ม จำนวน 1 แห่ง 18.ร้านขายส้มตำ จำนวน 1 แห่ง

ด้านสังคม

- ทางการศึกษา
 - โรงเรียนการประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง
 - โรงเรียนบ้านสันชุม (สหราษฎร์บำรุง)
 - โรงเรียนบ้านเชียงเคี่ยน (คณราษฎร์บำรุง)
 - โรงเรียนบ้านสันปูเลย
 - โรงเรียนบ้านก้อ
 - โรงเรียนมัธยมศึกษาขยายโอกาสทางการศึกษาถึง ม.3 จำนวน 1 แห่ง
 - โรงเรียนบ้านสันชุม (สหราษฎร์บำรุง)
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลเชียงเคี่ยน

2. ทางด้านศาสนา

1. วัด จำนวน 7 แห่ง

-วัดไชยผาบ	หมู่ที่ 1
-วัดสันชุม	หมู่ที่ 2
-วัดตันก้อ	หมู่ที่ 3
-วัดสันปูเลย	หมู่ที่ 4
-วัดสารภี	หมู่ที่ 5
-วัดโป่งลึก	หมู่ที่ 6
-วัดภูเขาแก้ว	หมู่ที่ 8

2. สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง

-บ้านเชียงทองไทย หมู่ที่ 10

3. มัสยิด จำนวน 1 แห่ง

-บ้านสารภี หมู่ที่ 5

ด้านสาธารณสุข

-โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเชียงเคี่ยน จำนวน 1 แห่ง

-สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 2 แห่ง

-อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 99

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

-ตุ้ยยามประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

-อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 70 นาย

ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

1.ป่าไม้/ป่าชุมชน อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยป้องกันรักษาป่าที่ ขร4 (เชียงเคี่ยน) และอยู่ในเขตหมู่บ้าน มีเนื้อที่จำนวน 5,259 ไร่ สามารถแยกได้ ดังนี้

-หมู่ที่ 1	จำนวน 2,000	ไร่
-หมู่ที่ 3	จำนวน 150	ไร่
-หมู่ที่ 5	จำนวน 152	ไร่
-หมู่ที่ 6	จำนวน 7	ไร่
-หมู่ที่ 8	จำนวน 2,500	ไร่
-หมู่ที่ 10	จำนวน 150	ไร่
-หมู่ที่ 11	จำนวน 300	ไร่

2.ทราย มีทรัพยากรในแม่น้ำพุง

3.จำนวนแหล่งน้ำธรรมชาติมีแหล่งน้ำที่สำคัญได้แก่ ห้วยคำ, แม่น้ำพุง, อ่างเก็บน้ำเชียงเคี่ยน, ห้วยมะหนด, ร่องเคี่ยน, ห้วยละโว้, คลองชลประทาน, หนองแห้ง, หนองแซะ, หนองจำอ้อใต้

4.แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย จำนวน 4 แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง
- บ่อโยก จำนวน 4 แห่ง
- บ่อบาดาล จำนวน 8 แห่ง

ด้านมวลชนในพื้นที่ ตำบลเชียงเคี่ยนมีมวลชนจัดตั้ง ดังนี้

- ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น
- ไทยอาสาป้องกันชาติ 1 รุ่น

ด้านการไฟฟ้า

- มีจำนวนหมู่บ้านที่ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1-12
- จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า โดยเฉลี่ยร้อยละ 99

ด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ติดเชื้อ,ผู้ประสบภัย) ปี 2557 ดังนี้

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ผู้สูงอายุ	จำนวน คน พิการ	จำนวน ผู้ติด เชื้อ	จำนวนผู้ประสบภัย (คน)				
					ภัย หนาว	อุทก ภัย	อัคคีภัย	วาศ ภัย	ภัยแล้ง (ลิตร)
1	เชียงเคี่ยน	60	9	5	120	-	-	5	-
2	สันชุม	42	18	4	90	-	-	49	-
3	ก้อ	42	11	2	58	-	-	28	-
4	สันปูเลย	84	13	5	177	-	-	64	-
5	สารภี	99	23	3	150	-	-	78	-
6	โป่งช้าง	44	2	1	88	-	-	7	-
7	ป่าก๊ก	56	5	2	71	-	-	38	-
8	ภูเขาแก้ว	65	19	-	94	-	-	26	-
9	สันทราย	60	12	10	144	-	-	64	-
10	เชียงทองไชย	65	19	3	80	-	-	5	-
11	ก้อใต้	52	12	5	140	-	-	29	-
12	ใหม่สันชุม	52	11	4	62	-	-	47	-
รวมทั้งสิ้น		721	154	48	1,274	-	-	440	-

ที่มา ข้อมูลสำนักเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2558

1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทของเทศบาลนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และ การศึกษาบทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับ การบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

1) บทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

เกี่ยวกับประเด็นนี้มีนักคิดและนักวิชาการในสายรัฐศาสตร์และสายกฎหมายหลายท่านที่กล่าวถึงไว้อย่างน่าสนใจ อาทิเช่น ปธาน สุวรรณมงคล(2543)

ปธาน สุวรรณมงคล(2543, น.7) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่าง ๆ โดยได้กล่าวว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทางโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้าน อาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาใจจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครอง ปกป้อง สิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจสอบดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็ก เล็ก ผู้สงวน ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล(2543, น.7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมี บทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตาม บทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม แบบกว้าง ๆ

2) บทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย

กฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญของเทศบาล คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2543) ดังต่อไปนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบาท อำนาจ หน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า

“ภายใต้การการบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น หน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในอีกในมาตรา 274 วรรค 1 โดยกล่าวว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การ ปกครอง การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจ หน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็น ส่วนร่วมด้วย”

นอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านสังคมและวัฒนธรรมว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพตามความ เหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดย คำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ

การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง คำนึงถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า

“เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจ หน้าที่ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามัยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการ จัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายโอนอำนาจในการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียวไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทาง การเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่

ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือ ในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการ สาธารณะต่างๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจ่ายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีกในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและ ขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีจะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมากจะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการ สาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการ บริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไรเสียทรัพยากรเพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยัง ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวไม่ว่าจะมีระดับที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวกันยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทัศนคติหรือความคิดเห็น(Attitudes/Opinions) หมายถึง ความพึงพอใจความชอบ หรือความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้บริโภครู้จากประสบการณ์ในอดีตซึ่งใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิด และพฤติกรรม นักการตลาดจะใช้ในเครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ ตราสินค้าเสริมแรง และเปลี่ยนทัศนคติ

ในทางการตลาดทัศนคติของผู้บริโภคจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและในทางกลับกัน ประสบการณ์จากการใช้สินค้านี้จะส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคเช่นกัน

โครงสร้างของทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจและความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้าโดยปราศจากอารมณ์หรือความรู้สึก

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ มีประโยชน์หรือไม่ประโยชน์

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม เช่น การแจกของตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ให้ กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมการทดลองใช้ทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการหลายทางด้วยกัน คือ

1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตน

ได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2) ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิด และขนาดของ ข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเพ้นในการมองเห็น และเข้าใจปัญหาต่างๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัว บุคคลนั้นจะทำให้ บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว วัดที่ไปประกอบศาสนกิจ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬาและกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติขึ้นได้ เช่น ในกรณีของการซื้อสินค้าเป็นตัวอย่าง ถ้าหากคนใดคนหนึ่งติดใจในรสชาติของภัตตาคารแห่งหนึ่ง เขาอาจมีทัศนคติที่ดีต่อร้านนั้น และจะกลับไปกินอีกเสมอ แต่ถ้าหากเกิดความไม่พอใจหรือผิดหวังครั้งใดครั้งหนึ่ง ก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดีจนทำให้ไม่กลับไปกินอีกเลยก็ได้

5) ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้าระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลการคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม(Total Quality) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการ คาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction)

1) ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อ แรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุป ได้ดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีติลล (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือหากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

พิน คงพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้น ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า เป็น ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณี โพธิ์เสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก ยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

1) ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ผู้รายงานจะนำเสนอ คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Maslow, 1970)

(1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

(3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

ก. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง

ข. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

ค. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อน

ง. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

จ. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต(Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่ บุคคลมาก น้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. (2560:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะหฤ์แบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.00 (204 คน)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ นายธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ นางสาวสุวิมล นภาพองกุล , 2559 (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้านพบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม 4) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานบริการกองคลังพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานบริการกองช่างพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานบริการกองสวัสดิการสังคมพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

1.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมี ค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($X = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($X = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($X = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

1.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ” ($X = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($X = 6.13$, ร้อยละ =

76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($X = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

www.chiangkiew.go.th (เทศบาลเชียงเคี่ยน ออนไลน์)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ เน้นการศึกษารายการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ และหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ดังนี้

- 1) ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่
- 2) ประชาชน
- 3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย
- 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2564 ใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นคำร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา ในการให้บริการของ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งแต่ละงานจะต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นคำร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและคำร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	10	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	96-100
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	9	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	91-95
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	8	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	86-90
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	7	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	81-85
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	6	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	75-80
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	5	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	71-74
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	66-70
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	61-65
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	56-60
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	51-55
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	0	หมายถึง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	50

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคำจำกัดของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.95

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมายจำนวน 100 ชุด และได้รับคืน จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
(N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	2	2.00
21 – 30 ปี	6	6.00
31 – 40 ปี	20	20.00
41 – 50 ปี	27	27.00
51 – 60 ปี	24	24.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	21	21.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	45	45.00
มัธยมศึกษา	12	12.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	3	3.00
ปริญญาตรี	36	36.00
ปริญญาโท	1	1.00
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	3	3.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	16.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	10	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	2.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	10.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	23	23.00
รับจ้างทั่วไป	9	9.00
เกษตรกร/ประมง	24	24.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3	3.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	46	46.00
2 - 3 ครั้ง	40	40.00
4 - 5 ครั้ง	7	7.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	7	7.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	23	23.00
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย	31	31.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	7	7.00
งานด้านสาธารณสุข	39	39.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 24 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง

ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 39

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	91-95	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	96-100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	91-95	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91-95	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	96-100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	96-100	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	10

7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้าน ช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	91-95	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	91-95	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91-95	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	91-95	9
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91-95	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91-95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91-95	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ	96-100	10

หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่		
☐ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ		
☐ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ		
☐ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ		
☐ ไม่มีการให้บริการ		
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการโดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96-100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96-100	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	91-95	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96-100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96-100	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96-100	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9

9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	91-95	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	96-100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบล เชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ **ความพึงพอใจสูงสุด** คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย หมายถึง **ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย** เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบล เชียงเคียน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96-100	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96-100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	96-100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	96-100	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96-100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	96-100	10

7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91-95	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	91-95	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	91-95	9
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91-95	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละ	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละ	91-95	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	9	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละ	91-95	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	9	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละ	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละ	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

หมายเหตุ ทางเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนได้มีประกาศให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ และนอกเวลาราชการ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน
ช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดระยอง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี
ความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้าน
ช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะทิง จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	9	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	9
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี
ความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
2. การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด		งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัด เชียงราย งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนญาติมิตร
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและทักษะดี คอยให้คำแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยให้กับผู้มาขอรับบริการอย่างดี
- 3) มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 4) มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบ
- 5) มีการให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขชุมชนที่ดี และเข้าถึงประชาชน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรทำปฏิทินการทำงานร่วมกับประชาชน โดยคำนึงถึงช่วงเวลาประกอบอาชีพของประชาชนเป็นหลัก เนื่องจากประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกร หากจัดประชุม อบรม ตอนฤดูทำนา ทำสวนลำไย ทำให้มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวนน้อย
- 2) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และเครื่องมือ เครื่องใช้ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
- 3) ควรจัดหาถังขยะให้เพียงพอและขยายจุดการไว้ถังขยะให้กระจายในชุมชนเพื่อป้องกันกลิ่นรบกวน
- 4) ควรเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์และสื่อประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการให้บริการ และการกรอกฟอร์มต่าง ๆ

งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีช่องทางการให้บริการทั้งที่สำนักงาน และที่บ้าน
- 2) จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความเอาใจใส่อย่างดี
- 3) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว
- 4) มีการจัดช่องทางการบริการและดูแลประชาชนถึงบ้านในหลายเรื่อง เช่น ข้อมูลข่าวสารเรื่องโควิด การฉีดวัคซีน การกักตัว การดูแลตัวเอง
- 5) มีการให้บริการในวันหยุด และตอนพักเที่ยง

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรจัดให้มีช่องทางการบริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ทางระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านธนาคาร

- 2) ควรมีการปรับปรุง พัฒนา Website ของเทศบาล
- 3) อยากให้มีการมาให้บริการที่บ้าน เช่น การรับเบี้ยยังชีพ หรือมีช่องทางในการรับที่สะดวก

งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการบริการประชาชน
- 2) เจ้าหน้าที่พูดคุยเข้าใจ สามารถแก้ปัญหาได้
- 3) เจ้าหน้าที่มีการประสานงาน และรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือเรื่องต่าง ๆ ไขว่คว้าได้
- 4) มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกสถานที่

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) อยากให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่
- 2) เจ้าหน้าที่ควรมีความรวดเร็วในการทำงาน
- 3) เจ้าหน้าที่ควรแจ้ง/ประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจ และช่วยเหลือเรื่องการกรอกฟอร์มต่าง ๆ

งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการให้บริการจัดสถานที่ เครื่องมือ ในการให้บริการด้านสุขภาพ โรคภัยไข้เจ็บ โรคระบาดให้แก่ประชาชน มีความรวดเร็วในการเข้าถึงผู้ป่วย
- 2) มีรถและเครื่องมือให้บริการด้วยความรวดเร็วและคล่องตัวในการเข้าช่วยเหลือประชาชน
- 3) มีหน่วยรถไว้คอยให้บริการประชาชน
- 4) มีระบบรักษาความปลอดภัย และช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรเพิ่มรถบริการที่มีหลากหลายขนาดและมีสมรรถนะสูง ที่สามารถเข้าถึงในพื้นที่ที่มีความคับแคบหรือถิ่นทุรกันดารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- 2) ควรปรับปรุงพัฒนาสถานที่ในการให้บริการ เนื่องจากคับแคบ แสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการใช้บริการ
- 3) ควรเพิ่มสถานที่จอดยานพาหนะให้เพียงพอ
- 4) อยากให้เพิ่มจุดให้บริการการติดต่อสื่อสารเช่น อินเทอร์เน็ตชุมชน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 24 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 39

2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในระดับของความพึงพอใจที่ร้อยละ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 10 มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ส่วนงาน 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย โดยแยกเป็นด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละ 96-100

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการโดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งาน

ด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ เท่ากับ 9 โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

อภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 24 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่

โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนมากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 39 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2560. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะพุมแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรม และสอดคล้องกับผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560. มหาวิทยาลัยทักษิณ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2560 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 21-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพเกษตรกรกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ (2557. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการในหน่วยงานของรัฐในกลุ่มงานที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่จะมีงานที่เกี่ยวข้องกับเพศหญิง และส่วนใหญ่คนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลรอบนอกจากตัวเมืองจะมีการศึกษาหรือโอกาสทางการศึกษาค่อนข้างน้อย ประกอบอาชีพทางการเกษตร เนื่องจากเชียงเคี่ยนเป็นพื้นที่ ๆ มีการเกษตรมาก ตัวอย่างเช่น ลำไย มีโอกาสที่จะใช้บริการของเทศบาลปีละครั้งหรือสองครั้ง และใช้บริการกับงานสาธารณสุขมากกว่างานอื่น ๆ เพราะปัจจุบันตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมาทั่วโลกอยู่ในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 (Covid-19)

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

จากผลการวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วง

คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561, มหาวิทยาลัยมหิดล) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวมมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.93 โดยพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอน การให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560, มหาวิทยาลัยทักษิณ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2560 พบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ช่องทางการให้บริการ เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.00 สอดคล้องกับ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ นายธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ นางสาวสุวิมล นาผ่อง-กุล , 2559 (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการ ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 และสอดคล้องกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้าน จอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่ง เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า เช่น การจัดช่องทางการ ให้บริการ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และ การกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพื่อไว้ คอยอำนวยความสะดวกต่อประชาชน เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งผลให้ประชาชนผู้มา ขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจน

ต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังได้นำผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ตามมาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนั้น ยังสอดคล้องแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการพัฒนาระบบ E-office และการประยุกต์ใช้ระบบ ICT มาช่วยในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและยังเป็นการสร้างความคุ้มค่าให้กับองค์กร อีกทั้งควรนำระบบอินเทอร์เน็ตมาเป็นช่องทางในการสื่อสาร และ/หรือในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อการเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกด้วย
2. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น
3. ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนถึงแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในการสร้างชื่อเสียงและการยอมรับของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค

4. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษาเพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

4. ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนั้นท้องถิ่นมีลักษณะการบริหารจัดการองค์กรคล้ายกับการเมืองระดับประเทศ ซึ่งย่อมมีแนวร่วมสนับสนุนและต่อต้านที่แตกต่างกันทั้งในระดับตัวบุคคลและผลประโยชน์ร่วม รวมทั้งวัฒนธรรมของคนไทยมีลักษณะ **“วิจารณ์ สามัคคี และวิจารณ์”** คือเมื่ออยู่กันพร้อมหน้าหรืออยู่กันต่อหน้าในที่ประชุม มักแสดงความคิดเห็นร่วมและสอดคล้องกัน แต่เมื่ออยู่ลับหลังมักจะแสดงความเห็นต่างหรือต่อต้านและไม่ยอมรับในสิ่งที่ท้องถิ่นปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จะต้องให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่านั้น

5. ควรมีการประเมินผลภารกิจทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกันทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และควรมีการศึกษาเพื่อประเมินผลในงานด้านอื่น ๆ ให้ครบทุกงานทุกฝ่าย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

2. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

3. ควรมีการศึกษากการประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website หรือ Google form ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านการพัฒนาองค์กร

4. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรท้องถิ่นให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอกะทิง จังหวัดเชียงราย

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น . กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์.
- คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะหุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. มหาวิทยาลัยมหิดล
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ.
- ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557) . การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ
เทศบาลนครสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ปธาน สุวรรณมงคล (2543) สรุปผลการทดลอง “ตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีโดยการกระจายอำนาจส่วนท้องถิ่น : ข้อเสนอเพื่อการขยายผล” วันที่ 18-19 กันยายน 2543 ณ โรงแรมจุฬาลงกรณ กรุงเทพฯ
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต.
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา
จังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- มณี โพธิ์เสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของ
โรงเรียนโพธิ์เสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัด
กาญจนบุรี

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ เทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่อาย จังหวัดเชียงราย

สุธรรม ขนาคักดิ์. (2560). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโระ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2560. มหาวิทยาลัยทักษิณ

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ นายธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ นางสาวสุวิมล นภาพ่องกุล , 2559 (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

www.chiangkian.go.th (เทศบาลเชียงเคี่ยน ออนไลน์)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ ไม่ได้เรียน
4. อาชีพ
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร/ประมง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)
☐ 1 ครั้ง ☐ 2 – 3 ครั้ง ☐ 4 - 5 ครั้ง ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
☐ งานด้านบริการกฎหมาย ☐ งานด้านทะเบียน
☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ☐ งานด้านการศึกษา
☐ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ งานด้านสาธารณสุข
☐ งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)

รายการ	ร้อยละความพึงพอใจ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ										
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ										
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน										
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ										
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา										
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ										
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ										
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล										
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ										
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ										
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้										
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ										
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ										
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่										
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ										
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน										
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่										
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ										
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ										
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน										
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน										
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ภาพประกอบ

