



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย

2553

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของทีมงานวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงรายในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผศ. ดร.ศิริโสม พิเศษฐบุญเกียรติ ผู้อำนวยการ กองการศึกษาเชียงราย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ตลอดจนให้ความสนใจใส่ใจในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเวียงพางคำ ท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

24 กันยายน 2553

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริ โฉม พิเศษบุญเกียรติ

สังกัด : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

1.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
กรอบแนวคิด	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ประวัติและบริบทแวดล้อมของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	6
แนวคิดบทบาทของเทศบาลตำบล	11
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	26
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	43
สรุปผล	43
อภิปรายผล	44
ข้อเสนอแนะทั่วไป	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	49

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	26
4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการในเทศบาลเวียงพางคำ	27
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	30
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	32
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	34
4.6	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	35
4.7	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	36
4.8	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพางคำต่อประชาชน	37
4.9	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพางคำต่อประชาชน	38
4.10	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงพางคำต่อประชาชน	39
4.11	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	40
4.12	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	41
4.13	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ	42

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาและก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อทุกประเทศในโลก เมื่อมนุษย์ได้รับการศึกษาที่เหมาะสม ก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้าในด้านต่างๆตามมา และเป็นเหตุให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกหันมาให้ความสนใจและพยายามที่จะส่งเสริมการศึกษามากขึ้น ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับการศึกษาอย่างยิ่ง อันจะเห็นได้จากนโยบายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่มีเป้าหมายส่งเสริมให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้คนไทยทุกคน คิดเป็น ทำเป็น มีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิตรู้เท่าทันโลก และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆมิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการใช้งานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความสำเร็จในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่ประเมิน 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) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนาระบบการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

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

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ
จังหวัดเชียงรายใน 5 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ
- 5) ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2553 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา
ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2553 ถึง 30 กันยายน 2553

ขอบเขตประชากร

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการ
ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2553

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือ
ใช้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2553 ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ
จำนวน 100 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

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

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2553 ใน 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ
- 5) ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

4. ระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย คือ ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2553 ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2553 – 30 กันยายน 2553

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ และ 5) ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดระบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานเพื่อให้ผู้มาขอรับบริการสามารถเสนอแนะแนวทางการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบการให้บริการของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว การตรวจสอบข้อมูลและการลดขั้นตอนในการทำงาน เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานแบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ
4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงรายให้มีมาตรฐาน
5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ใน 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ
- 5) ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2553 ใน 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ
- 5) ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัด เชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2553 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1.1 ประวัติและบริบทแวดล้อมของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในจังหวัดเชียงราย

1.1 ประวัติและบริบทแวดล้อมของเทศบาลเวียงพางคำ

ข้อมูลทั่วไป: ตำบลเวียงพางคำ ได้รับการจัดตั้งตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 เมื่อ พ.ศ.2526 โดยแยกจากตำบลแม่สาย และได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 มีผลใช้ บังคับเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 และต่อมา ปี 2550 ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงพางคำเป็นเทศบาลตำบลเวียงพางคำ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2550 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย

ที่ตั้ง (แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอ): ตำบลเวียงพางคำ เป็นตำบลหนึ่งใน 8 ตำบลของอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่ทำการเทศบาลตำบลเวียงพางคำเวียงพางคำ ตั้งอยู่ที่บริเวณที่สาธารณประโยชน์หนองแหวน เนื้อที่ประมาณ 14-3-27 ไร่ ห่างจากอำเภอแม่สายประมาณ 2 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร 875 กิโลเมตร

อาณาเขต (แสดงเนื้อที่โดยประมาณเป็นตารางกิโลเมตรและไร่) : ตำบลเวียงพางคำเป็นตำบลหนึ่งใน 8 ตำบลของอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 34 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 21,250 ไร่ แต่เมื่อแยกเฉพาะเขตเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จะมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 31 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 19,375 ไร่

มีอาณาเขตติดต่อกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่นๆ ดังนี้ คือ

- ทิศเหนือ ติดต่อกับประเทศสหภาพพม่า

- ทิศตะวันออก ติดต่อเขตเทศบาลตำบลแม่สาย, เทศบาลตำบลเวียงพางคำแม่สาย และตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

- ทิศใต้ ติดต่อเทศบาลตำบลเวียงพางคำโป่งผาและตำบลโป่งงาม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

- ทิศตะวันตก ติดต่อประเทศสหภาพพม่า

ลักษณะภูมิประเทศ : พื้นที่ทางทิศตะวันตก มีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขา และที่ราบสูงเชิงเขาใช้เป็นพื้นที่เพาะปลูกพืชไร่ พื้นที่ทางด้านทิศตะวันออก มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบ ใช้เป็นที่ตั้งชุมชน และพื้นที่เกษตรกรรม

ลักษณะภูมิอากาศ : มีลักษณะภูมิอากาศ 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูหนาว ฤดูฝนและบางพื้นที่ที่เป็นที่ราบสูงจะมีอากาศหนาวเย็นและมีฝนตกบ่อยครั้ง และในช่วงฤดูแล้งจะมีหมอกควันปกคลุม ผลมาจากการเผาป่า หรือไฟป่าจากประเทศสหภาพพม่า

จำนวนหมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน (แสดงจำนวนหมู่บ้านในเขตพื้นที่) : ดังตาราง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านแม่สาย	นายสมศักดิ์ กนิษฐารมณ
2	บ้านดอยงาม	นายทวน กิตติสาย
3	บ้านเวียงพาน	นายถนอม ใจกล้า
4	บ้านป่ายางใหม่	นายเสาร์คำ คำเหลือง
5	บ้านป่าเหมือดรุ่งเจริญ	นายอำนาจ แก้วตาดีบ (กำนันตำบลเวียงพางคำ)
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านผาหมี	นายชาญยุทธ รุ่งทวีพิยากุล
7	บ้านห้วยน้ำริน	นายสมชาย ลากรักษาพร
8	บ้านป่าเหมือดสันติสุข	นายจรัสชัย ฤกษ์ใหญ่
9	บ้านป่าเหมือดสุขสำราญ	นายสวัสดิ์ แสนปิง
10	บ้านป่ายางผาแตก	จ.ส.อ.จรรยา ข่ายสุวรรณ

ข้อมูลประชากรในพื้นที่ : ดังนี้

รายการ	ปีปัจจุบัน (2552)	ปีที่แล้ว (2551)	2 ปีที่แล้ว (2550)	
ประชากรชาย	5,710	8,350	5,971	(คน)
ประชากรหญิง	6,485	9,720	6,747	(คน)
รวมประชากร	12,195	18,070	12,718	(คน)
บ้าน	6,199	6,129	5,762	(หลังคา)

(ที่มา: ข้อมูลจำนวนประชากรและบ้าน จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงพางคำ ณ มีนาคม 2552)

การนับถือศาสนา : ประชากรทั้งตำบลเป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธประมาณร้อยละ 80 และเป็นผู้ที่นับถือศาสนาคริสต์ ประมาณ ร้อยละ 10 ส่วนที่เหลือประมาณร้อยละ 10 เป็นผู้ที่ไม่นับถือศาสนาอิสลาม

การคมนาคมขนส่ง : การคมนาคม ของตำบลเวียงพางคำ มีถนนพหลโยธิน หมายเลข 110 เข้าถึงอำเภอแม่สาย เป็นถนนสายหลักเชื่อมต่อหลายตำบล และมีถนนโครงข่ายเชื่อมโยงถนนสาย R3A และ R3B

การคมนาคมภายในตำบลเวียงพางคำ มีถนนท้องถิ่นที่เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านอย่างสะดวก มีการบริการรถโดยสารประจำทาง จากขนส่งอำเภอแม่สายสู่อำเภอแม่จัน และตัวจังหวัดเชียงราย และจากขนส่งอำเภอแม่สายสู่ตัวอำเภอแม่สาย ซึ่งขนส่งตั้งอยู่ ณ เขตเทศบาลตำบลเวียงพางคำ และมีรถประจำทางวิ่งสายยาวตามสายถนนพหลโยธินไปยังกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง เช่น เชียงใหม่ ลำปาง ขอนแก่น นครราชสีมา พัทธยา เป็นต้น ซึ่งจะจอดรับส่งผู้โดยสารตลอดวัน

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ : ประกอบด้วย

เกษตรกรรม

1. พื้นที่ทำนา จำนวนทั้งหมด 1,524 ไร่ ผลผลิตรวม 2,285 ตัน/ปี ดังนี้
2. พื้นที่ทำสวน จำนวนทั้งหมด 2,386 ไร่ ผลผลิตรวม 6,149 ตัน/ปี ดังนี้
 - สวนลิ้นจี่ จำนวน 1,600 ไร่ ผลผลิต 5,279 ตัน/ปี
 - สวนส้มเขียวหวาน จำนวน 240 ไร่ ผลผลิต 720 ตัน/ปี
 - สวนมะไฟ จำนวน 500 ไร่ ผลผลิต 100 ตัน/ปี
 - ผักตามฤดูกาล จำนวน 46 ไร่ ผลผลิต 50 ตัน/ปี
3. พื้นที่ทำไร่ จำนวนทั้งหมด 1,102 ไร่ ผลผลิตรวม 161 ตัน/ปี ดังนี้
 - ไร่กาแฟ จำนวน 1,000 ไร่ ผลผลิต 100 ตัน/ปี
 - ไร่ข้าวโพด จำนวน 102 ไร่ ผลผลิต 61 ตัน/ปี

อุตสาหกรรม

1. โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (มีคนงานตั้งแต่ 200 คน หรือมีทรัพย์สินเกินกว่า 50 ล้านบาทขึ้นไป) จำนวน 1 แห่ง
 - โรงงานเจียรไนพลอย ตั้งอยู่ หมู่ 10 บ้านป่ายางผาแตก
2. โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง (มีคนงานตั้งแต่ 10-40 คน หรือมีทรัพย์สินเกินกว่า 10-50 ล้านบาทขึ้นไป) จำนวน 4 แห่ง คือ
 - โรงงานเจียรไนอัญมณี ตั้งอยู่ หมู่ 5 บ้านป่าเหมือดรุ่งเจริญ
 - โรงงานผลิตกระดาษชำระ ตั้งอยู่ หมู่ 5 บ้านป่าเหมือดรุ่งเจริญ
 - โรงงานสัมพันธ์แกะสลักหิน ตั้งอยู่ หมู่ 8 บ้านป่าเหมือดสันติสุข

- โรงงานแกะสลักหิน ตั้งอยู่ หมู่ 10 บ้านป่ายางผาแตก
3. โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (มีคณงานต่ำกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินไม่
เกิน 1 ล้านบาทขึ้นไป) จำนวน 3 แห่ง คือ
- โรงงานข้าวซอยตัด ตั้งอยู่ หมู่ 9 บ้านป่าเหมือดสุขสำราญ
- โรงงานขนมจีน ตั้งอยู่ หมู่ 9 บ้านป่าเหมือดสุขสำราญ
- โรงงานชำแหละไก่ ตั้งอยู่ หมู่ 10 บ้านป่ายางผาแตก

แหล่งท่องเที่ยว

1. วัดถ้ำผาจอม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านแม่สาย
2. ถ้ำผาหมี ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านผาหมี
3. จุดชมวิว ลานโล่ชิงช้า ลานกางเต็นท์บ้านผาหมี ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านผาหมี
4. Home Stay บ้านผาหมี ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านผาหมี
5. อุสาวรีย์พระนเรศวรมหาราช ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านห้วยน้ำริน
6. สวนสาธารณะหนองแหวน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9 บ้านป่าเหมือด
7. วัดถ้ำผาเรือ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 บ้านป่ายางผาแตก
8. วัดถ้ำคูหาสวรรค์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 บ้านป่ายางผาแตก

ข้อมูลด้านสังคม : ประกอบด้วย

ข้อมูลด้านการศึกษา

ตำบลเวียงพางคำ มีโรงเรียนระดับประถมศึกษาตั้งให้บริการแก่ประชาชนในตำบล
จำนวน 2 แห่ง เป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจนถึงระดับชั้น ม.3 จำนวน 1 แห่ง ดังนี้คือ

- โรงเรียนเจ้าพ่อหลวงอุปถัมภ์ 5 เปิดสอนอนุบาลถึง ป.6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านผาหมี
- โรงเรียนบ้านป่าเหมือด เปิดสอนอนุบาลถึง ม.3 ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 บ้านป่าเหมือด

สันติสุข

- และมีศูนย์การศึกษานอกระบบโรงเรียน คือ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลเวียง
พางคำ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9 บ้านป่าเหมือดสุขสำราญ

- มีศูนย์เด็กเล็กในความรับผิดชอบ จำนวน 5 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 10 แห่ง
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำหมู่บ้าน จำนวน 10 แห่ง

ระดับการศึกษาของประชากรในเขตเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ไม่ได้เรียนหนังสือ (คน)	ตกเกณฑ์ จบรัฐ.การอ่านออกเขียนได้ภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่าย (คน)						
	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8	หมู่ 9
842	2	3	34	41	18	13	21

(ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจข้อมูล จบรัฐ.ตำบลเวียงพางคำ ณ ธันวาคม 2551)

ข้อมูลด้านศักยภาพในตำบล

ศักยภาพของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ข้าราชการ/พนักงานส่วน ท้องถิ่น	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว	จ้างเหมา	อาสาสมัครป้องกัน ภัยฝ่ายพลเรือน
23	0	33	1	344

สถานการณ์คลัง

- ฐานะการคลัง

ปีงบประมาณ	รายได้ จัดเก็บเอง	รายได้ ที่รัฐจัดสรรให้	เงินอุดหนุนจาก รัฐบาล	รายได้รวม
2549	1,553,047.60	16,115,337.15	9,020,592	26,688,976.75
2550	2,410,757.81	18,430,832.18	5,729,072	26,570,661.99
2551	2,511,750.14	14,865,832.15	11,789,468.82	29,167,051.11

- เงินรายรับ – รายจ่ายจริง

ปีงบประมาณ	รายรับจริง	รายจ่ายจริง	เงินสะสมคงเหลือ
2549	26,688,976.75	21,417,827.76	3,758,151.98
2550	26,570,661.99	22,418,662.81	8,961,758.01
2551	29,167,051.11	25,132,107.52	7,378,816.69

(ที่มา : ข้อมูลจำนวนประชากรและบ้าน จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงพางคำ ณ มีนาคม 2552)

1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทของเทศบาลนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติได้ตามกฎหมาย

1) บทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

เกี่ยวกับประเด็นนี้มีนักคิดและนักวิชาการในสายรัฐศาสตร์และสายกฎหมายหลายท่านที่กล่าวถึงไว้อย่างน่าสนใจ อาทิเช่น ปธาน สุวรรณมงคล(2540), ประหยัด หงส์ทองคำ(2526) , ורתัย กักผล (2547) , อาญญาญ ศิริพูล(2539), ธเนศวร์ เจริญเมือง(2541)

ปธาน สุวรรณมงคล(2540, น.7) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่าง ๆ โดยได้กล่าวว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

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

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของ

ท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครอง

ปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สงวน ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล(2540,น.7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่างๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2) บทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย

กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญของเทศบาล คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย(2550) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(2543) ดังต่อไปนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบาท อำนาจ หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า

“ภายใต้การกำกับบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในมาตรา 274 วรรค1 โดยกล่าวว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ

การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
- (2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน
- (3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่ม โครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรืออนามัยของประชาชนในพื้นที่”

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

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

- 1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึง

จำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่

ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

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

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดี่ยวยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทัศนคติหรือความคิดเห็น (Attitudes/Opinions) หมายถึง ความพึงพอใจความชอบ หรือความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม

ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้บริโภครู้จากประสบการณ์ในอดีตซึ่งใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิด และพฤติกรรม นักการตลาดจะใช้ในเครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ และตราสินค้าเสริมแรง และเปลี่ยนทัศนคติ

ในทางการตลาดทัศนคติของผู้บริโภคจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและในทางกลับกัน ประสพการณ์จากการใช้สินค้านั้นจะส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้นั้นเช่นกัน

โครงสร้างของทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้อารมณ์และความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้า โดยปราศจากอารมณ์หรือความรู้สึก

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม เช่น การแจกของตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ให้กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมการทดลองใช้ทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการหลายทางด้วยกัน คือ

1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2) ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิด และขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วยด้วยกลไกของการเลือกเพิกนในการมองเห็น และเข้าใจปัญหาต่างๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนของที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมีมากจากกลุ่มต่างๆที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่นครอบครัว วัดที่ไปประกอบศาสนกิจ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานกลุ่มกีฬาและกลุ่มสังคมต่างๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติขึ้นมาได้ เช่น ในกรณีของการซื้อสินค้าเป็นตัวอย่าง ถ้าหากคนใดคนหนึ่งตั้งใจในรสชาติของภัตตาคารแห่งหนึ่งเขาอาจมีทัศนคติที่ดีต่อร้านนั้น และจะกลับไปกินอีกเสมอ แต่ถ้าหากเกิดความไม่พอใจหรือผิดหวังครั้งใดครั้งหนึ่ง ก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดี จนทำให้ไม่กลับไปกินอีกเลยก็ได้

5) ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้าระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลการคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction)

1) ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีคิลก (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ การตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลใน การทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก ยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

อเนก กลยานี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือ เจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้นๆ

2) ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ผู้รายงานจะนำเสนอ คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Maslow, 1970)

(1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

(3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

ก. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

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

ค. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

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

จ. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต(Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละชั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในจังหวัดเชียงราย

พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราวาทย์และทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัตราเสียเปรียบที่ต่ำแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใจ พุดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

สโรชา แพร์ภาษา (2549) ได้วิจัย เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ งานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่อมเกรด ปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่ ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลอง ฯ มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็น 94 เปอร์เซนต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 80.40 เปอร์เซนต์ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร

บริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับที่มากที่สุดคิดเป็น 80.60 เปอร์เซนต์ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น 80.40 เปอร์เซนต์

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้น มีสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาการวางแผนพัฒนา ตลอดจนการสร้างคามยอมรับให้เกิดขึ้นกับประชาชนอีกหลายด้าน คือ การดำเนินการทางการเมืองในท้องถิ่นควบคู่กันไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับ จะต้องผ่อนคลายนโยบายในการควบคุมการบริหารงานการบริการ และได้รับความเห็นชอบจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ ด้านตัวเจ้าหน้าที่เองควรมี ทัศนคติเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้สะดวกรวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ คือ มีการบริการที่เท่าเทียมกัน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ประจำปีงบประมาณ 2553 ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2553

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ปีงบประมาณ 2553 ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ดังนี้

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

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2553 ใน 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ
- 5) ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2553 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2553 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 2 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อและช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการในหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 7 ข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนและที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 8 ระดับวัดเพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ
- 5) ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 8 ระดับวัด คือ

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 0 หรือ ต่ำกว่าร้อยละ 51 | หมายถึง ไม่พอใจมากที่สุด |
| 1 หรือ ร้อยละ 51-55 | หมายถึง ไม่พอใจมาก |
| 2 หรือ ร้อยละ 56-60 | หมายถึง พอใจน้อยที่สุด |

3 หรือ ร้อยละ 61-65	หมายถึง พอใจน้อย
4 หรือ ร้อยละ 66-70	หมายถึง พอใจปานกลาง
5 หรือ ร้อยละ 71-75	หมายถึง พอใจมาก
6 หรือ ร้อยละ 76-80	หมายถึง พอใจมากที่สุด
7 หรือ มากกว่าร้อยละ 80	หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (Rang: R)} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} \\ &= 8 - 0 = 8 \\ \text{I (Interval)} &= R/N \\ &= 8/8 = 1.00 \end{aligned}$$

ฉะนั้น การแปลความหมายของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย คือ

0 หมายถึง 0.01 - 1.00 หรือ ต่ำกว่าร้อยละ 51	หมายถึง ไม่พอใจมากที่สุด
1 หมายถึง 1.01 - 2.00 หรือ ร้อยละ 51-55	หมายถึง ไม่พอใจมาก
2 หมายถึง 2.01 - 3.00 หรือ ร้อยละ 56-60	หมายถึง พอใจน้อยที่สุด
3 หมายถึง 3.01 - 4.00 หรือ ร้อยละ 61-65	หมายถึง พอใจน้อย
4 หมายถึง 4.01 - 5.00 หรือ ร้อยละ 66-70	หมายถึง พอใจปานกลาง
5 หมายถึง 5.01 - 6.00 หรือ ร้อยละ 71-75	หมายถึง พอใจมาก
6 หมายถึง 6.01 - 7.00 หรือ ร้อยละ 76-80	หมายถึง พอใจมากที่สุด
7 หมายถึง 7.01 - 8.00 หรือ มากกว่าร้อยละ 80	หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

- นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น
- นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.89

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เขตพื้นที่เชิงทราย ถึงเทศบาลตำบลเวียงพางคำ เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมายจำนวน 100 ชุด และได้รับคืน จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$\text{หรือ} \quad \bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum X$, $\sum fX$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนนทั้งหมด

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{N - 1}}$$

หรือหาได้จากสูตร

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N - 1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

N แทน จำนวนคะแนนทั้งหมด

Σ แทน ผลรวม

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2553 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงพางคำ (N=100)

รายการ	f	%
1. จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2552 เป็นต้นมา		
1 - 5 ครั้ง	96	96.00
6- 10 ครั้ง	4	4.00
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักจะมาขอรับบริการที่หน่วยงานนี้		
08.30 – 10.00 น.	69	69.00
10.01 - 12.00 น.	29	29.00
12.01 - 14.00 น.	1	1.00
14.01- เวลาปิดทำการ	1	1.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2552 เป็นต้นมา) 1-5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 96.00 และในช่วงเวลาที่เข้ามาขอรับบริการ คือ 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 69.00

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	34	34.00
หญิง	65	65.00
2. อายุ		
15 – 19 ปี	2	2.00
20 – 24 ปี	2	2.00
25 – 29 ปี	1	1.00
30 – 34 ปี	3	3.00
35 – 39 ปี	8	8.00
40 – 44 ปี	5	5.00
45 – 49 ปี	17	17.00
50 – 54 ปี	9	9.00
55 – 60 ปี	15	15.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	38	38.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	10	10.00
สมรส	77	77.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	13	13.00
4. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	78	78.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	9.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	6	6.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3	3.00
ปริญญาตรี	4	4.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	5.00
ปริญญาตรี	2	2.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	f	%
5. อาชีพประจำ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	1.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	14	14.00
นักเรียน / นักศึกษา	2	2.00
รับจ้างทั่วไป	21	21.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ	12	12.00
เกษตรกร/ประมง	21	21.00
ว่างงาน	8	8.00
อื่นๆ ไปรตระนุ	18	18.00
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
1500 – 2000 บาท	2	2.00
2001 – 2500 บาท	38	28.00
2501 – 3000 บาท	5	5.00
3001 – 3500 บาท	18	18.00
3501 – 4000 บาท	7	7.00
4001 – 4500 บาท	11	11.00
4501 – 5000 บาท	2	2.00
5001 – 5500 บาท	3	3.00
5501 – 6000 บาท	1	1.00
6001 – 6500 บาท	2	2.00
มากกว่า 6500 บาทขึ้นไป	1	1.00
7. อำเภอที่ตั้งของที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน		
อำเภอแม่สาย	100	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.00 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 78.00 ทั้งนี้ มีรับจ้างทั่วไป และอาชีพ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 21.00 โดยมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 2001-2500 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอาศัยอยู่ในอำเภอแม่สาย คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ								ระดับ ความ พึงพอใจ
	< 51 0	51- 55 1	56- 60 2	61- 65 3	66- 70 4	71- 75 5	76- 80 6	> 80 7	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
1. การตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ						5.87			พอใจ มาก
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ							6.08		พอใจ มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว							6.05		พอใจ มากที่สุด
4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้							6.14		พอใจ มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มา ก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ							6.12		พอใจ มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงิน ใจที่ กำหนด							6.14		พอใจ มากที่สุด
7. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ							6.24		พอใจ มากที่สุด
8.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)							6.22		พอใจ มากที่สุด
9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน							6.28		พอใจ มากที่สุด
10. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ							6.25		พอใจ มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						6.13			พอใจ มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.13$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน” ($\bar{X} = 6.28$, ร้อยละ = 76-80) “ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ” ($\bar{X} = 6.25$, ร้อยละ = 76-80) และ “ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)” ($\bar{X} = 6.22$, ร้อยละ = 76-80)

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบล
เวียงพางคำ

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ								ระดับ ความ พึงพอใจ
	< 51 0	51- 55 1	56- 60 2	61- 65 3	66- 70 4	71- 75 5	76- 80 6	> 80 7	
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ									
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							6.16		พอใจ มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							6.16		พอใจ มากที่สุด
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่							6.22		พอใจ มากที่สุด มาก
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้ถูกต้องและนำเสนอเชื่อถือ เป็นต้น							6.25		พอใจ มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ							6.13		พอใจ มากที่สุด
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น							6.14		พอใจ มากที่สุด
17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน							6.19		พอใจ มากที่สุด
18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ							6.25		พอใจ มากที่สุด
19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามผู้ขอรับบริการ ร้องขอ							6.15		พอใจ มากที่สุด
20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)						5.98			พอใจ มาก
รวมเฉลี่ย						6.16			พอใจ มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.16$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น ” , “ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ” ($\bar{X} = 6.25$, ร้อยละ = 76-80) “ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่” ($\bar{X} = 6.22$, ร้อยละ = 76-80)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบล
เวียงพางคำ

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ								ระดับ ความ พึงพอใจ
	< 51 0	51- 55 1	56- 60 2	61- 65 3	66- 70 4	71- 75 5	76- 80 6	> 80 7	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา ขอรับบริการ						5.57			พอใจมาก
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอย รับบริการ เป็นต้น						5.77			พอใจมาก
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						5.87			พอใจมาก
24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการ ให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น							6.09		พอใจมาก ที่สุด
25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ						5.98			พอใจมาก
26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ							6.07		พอใจมาก ที่สุด
27. การติดป้ายข้อความ บอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย							6.05		พอใจมาก ที่สุด
28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่เพื่อให้ ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ							6.00		พอใจมาก ที่สุด
29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความ เพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ							6.04		พอใจมาก ที่สุด
30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น							6.02		พอใจมาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย						5.94			พอใจมาก

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 5.94$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละ
อยู่ระหว่าง 71-75

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น” ($\bar{X} = 6.09$, ร้อยละ = 76-80), “การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ เป็นต้น” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80) และ “การคิดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80)

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ								ระดับความพึงพอใจ
	< 51	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	> 80	
	0	1	2	3	4	5	6	7	
คุณภาพของการให้บริการ									
1) ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ							6.04		พอใจมากที่สุด
2) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ							6.12		พอใจมากที่สุด
3) ผลการบริการในภาพรวม							6.14		พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย							6.10		พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.10$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มากที่สุด คือ “ผลการบริการในภาพรวม” ($\bar{X} = 6.14$, ร้อยละ = 76-80), และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ น้อยที่สุด คือ “ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ” ($\bar{X} = 6.04$, ร้อยละ = 76-80)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ประเด็นความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น								ระดับความพึงพอใจ
	< 51 0	51- 55 1	56- 60 2	61- 65 3	66- 70 4	71- 75 5	76- 80 6	> 80 7	
การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน									
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก							6.01		พอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต							6.00		พอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้							6.02		พอใจมากที่สุด
4. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก							6.00		พอใจมากที่สุด
5. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่							6.03		พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย							6.01		พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด ($\bar{X} = 6.01$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่” ($\bar{X} = 6.03$, ร้อยละ = 76-80), “เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้” ($\bar{X} = 6.02$, ร้อยละ = 76-80), “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชน

ประเด็นความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น								ระดับความพึงพอใจ
	< 51 0	51- 55 1	56- 60 2	61- 65 3	66- 70 4	71- 75 5	76- 80 6	> 80 7	
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน									
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						5.96			พอใจมาก
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ							6.03		พอใจมากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดีและเต็มใจให้บริการ							6.09		พอใจมากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้							6.15		พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย							6.05		พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชนในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.05$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชน มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้” ($\bar{X} = 6.15$, ร้อยละ = 76-80), “เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดีและเต็มใจให้บริการ” ($\bar{X} = 6.09$, ร้อยละ = 76-80), “เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ” ($\bar{X} = 6.03$, ร้อยละ = 76-80)

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชน

ประเด็นความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น								ระดับความพึงพอใจ
	< 51 0	51- 55 1	56- 60 2	61- 65 3	66- 70 4	71- 75 5	76- 80 6	> 80 7	
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน									
10.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ						5.95			พอใจมาก
11. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน						5.91			พอใจมาก
12. หน่วยงานได้แจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน							6.03		พอใจมากที่สุด
13. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก							6.09		พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย						6.00			พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชน ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.00$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่า ร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชน มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก” ($\bar{X} = 6.09$, ร้อยละ = 76-80), “หน่วยงานได้แจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.03$ ร้อยละ = 76-80) และ “หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน” ($\bar{X} = 5.91$, ร้อยละ = 71-75)

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำต่อประชาชน

ประเด็นความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น								ระดับ ความ พึงพอใจ
	< 51 0	51- 55 1	56- 60 2	61- 65 3	66- 70 4	71- 75 5	76- 80 6	> 80 7	
การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน									
14. หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม							6.01		พอใจมากที่สุด
15. หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ						5.96			พอใจมาก
16. หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม							6.01		พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย						5.99			พอใจมาก

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 5.99$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 71-75

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ต่อประชาชน มากที่สุดใน 2 อันดับแรก คือ “หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม” และ “หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ประเด็นความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น								ระดับความพึงพอใจ
	< 51 0	51- 55 1	56- 60 2	61- 65 3	66- 70 4	71- 75 5	76- 80 6	> 80 7	
การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน									
17. หน่วยงานมีการจัดให้มีการตอบสนองต่อข้อคำถามหรือคำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ						5.90			พอใจมาก
18. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย							6.05		พอใจมากที่สุด
19. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน							6.11		พอใจมากที่สุด
20. ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบครัน							6.14		พอใจมากที่สุด
21. ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว							6.15		พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย							6.07		พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.07$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดทุกข้อ คือ “ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว” ($\bar{X} = 6.15$, ร้อยละ = 76-80), “ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบครัน” ($\bar{X} = 6.14$, ร้อยละ = 76-80) และ “หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน” ($\bar{X} = 6.11$, ร้อยละ = 76-80)

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ								ระดับความพึงพอใจ
	< 51	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	> 80	
	1	2	3	4	5	6	7	8	
การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน							6.01		พอใจมากที่สุด
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน							6.05		พอใจมากที่สุด
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน							6.00		พอใจมาก
การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						5.99			พอใจมาก
การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน							6.07		พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย							6.02		พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่น ในการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ								ระดับ ความ พึงพอใจ
	< 51	51- 55	56- 60	61- 65	66- 70	71- 75	76- 80	> 80	
	1	2	3	4	5	6	7	8	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							6.13		พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ							6.16		พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						5.94			พอใจมาก
ด้านคุณภาพของการให้บริการ							6.10		พอใจมากที่สุด
ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ							6.10		พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย							6.08		พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2553 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.00 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 78.00 ทั้งนี้ มีรับจ้างทั่วไป และอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 21.00 โดยมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 2001-2500 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอาศัยอยู่ในอำเภอแม่สาย คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

2.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

2.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

1.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยเฉพาะ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อในงานที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้วยการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ เพราะการปกครองท้องถิ่นต้องช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปธาน สุวรรณมงคล(2540) ที่ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการบริหารจัดการเพื่อให้มีการบริการสาธารณะ ซึ่งองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการ การบริหารสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน อัน ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้าน อาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบาท อำนาจ หน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลและ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า

“ภายใต้การกำกับบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาใน พื้นที่”

นอกจากนั้น“การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ยังถือเป็นการบริหารที่มุ่ง ผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชนและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมวัดผลการ ปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรม ชลประทาน (2546) ที่ได้ให้ความหมายของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล ขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดโดยพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบ ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด ถึงจะสามารถนำพาท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาอย่าง แท้จริง

1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =6.08) และหากเทียบกับคำร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและ ความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ” (\bar{X} = 6.16, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” (\bar{X} = 6.13,

ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ”
 $(\bar{X} = 6.10, \text{ร้อยละ} = 76-80)$

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยเฉพาะ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หัวใจของการให้บริการของการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน คือ ผู้ให้บริการ ที่จะต้องให้บริการด้วยหัวใจและจิตอาสา รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจและเกิดความรู้สึกต้องการมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งเปรียบเทียบกับกลยุทธ์ทางการตลาด ก็คือ ลูกค้า คือ พระเจ้า ในการให้บริการกับผู้มาติดต่อขอรับบริการจะต้องใส่ใจ เข้าใจและเข้าถึงตัวบุคคลผู้มาขอรับบริการให้เต็มที่ เต็มเวลาและความสามารถ เพราะมนุษย์มีใช้วัตถุ จึงต้องให้บริการด้วยความรู้สึกและเต็มใจอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต วัชฌกร (2546) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการให้บริการ คือ มีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรืองานที่ให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ให้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเราจะต้องขอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการอย่างดีที่สุด และต้องมีทัศนคติต่อภาระงานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีพัฒนาความเป็นเลิศในด้านการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดัน โครงการและกิจกรรมของท้องถิ่นให้เกิดเชิงประจักษ์
2. ควรคิดอาวุธทางความคิดให้กับประชาชนในการฝึกทักษะอาชีพและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น
2. ควรให้องค์กรปกครองท้องถิ่นในแต่ละอำเภอและตำบล สามารถดำเนินการจัดหาหน่วยงานที่มีความเป็นกลางในการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยงานเอง โดยไม่ต้องผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงราย เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและประหยัดเวลา ตลอดจนประสิทธิผลในการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่น

2. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาการ และภาคประชาชน เช่น การช่วยเหลืองบประมาณ การกำหนดนโยบายและแผนแม่บท และการใช้ทรัพยากรบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

3. ควรจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บภาษี การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถจักรยานยนต์และประชาสัมพันธ์แผนงาน โครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น

1. ควรปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรในท้องถิ่นทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน

2. ควรส่งเสริมศักยภาพการทำงานและทักษะการปฏิบัติร่วมกับชุมชน ตลอดจนการเพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ

3. ควรนำแนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีมาเป็นกรอบในการพัฒนาตนเอง ปรับกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมแบบใหม่ในการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงการทำงานแบบแยกส่วนเป็นการทำงานแบบเครือข่ายโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรท้องถิ่นให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต

2. ควรมีการศึกษาการพัฒนาการวัดและประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการขององค์กร โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละตำบลและอำเภอในจังหวัดเชียงราย

3. ควรมีการศึกษาโครงการจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงรายกับภาครัฐ ภาควิชาการ ภาคประชาชนและภาคเอกชนที่มีต่อการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กิติมา ปรีดีคิดก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : อักษรภาพิพัฒนา.
- กรมการปกครอง (2538). คู่มือการบริหารงานบุคคลของกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต.
- ปธาน สุวรรณมงคล (2543). สรุปผลการทดลอง “ตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี โดยการกระจายอำนาจส่วนท้องถิ่น : ข้อเสนอเพื่อการขยายผล” วันที่ 18-19 กันยายน 2543 ณ โรงแรมจุดิศ เขาใหญ่ รีสอร์ท.
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์และทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551)
- มณี โพธิ์เสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิ์เสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระ ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- แหะมะ จินาแวงและอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะเชิงเทรา.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- เสวิตา โอจรัสพร. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประชาชนผู้ใช้นนร่วมกัน ต่อการให้บริการของรถโดยสารไม่ประจำทางในอำเภอเมือง เชียงใหม่ กรณีศึกษา: รถสี่ล้อแดง. ปัญหาพิเศษเศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

หน่วยงาน

ชื่องานบริการ

สถานที่สำรวจ..... วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งตอบสนองความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

- ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2552 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด โดยประมาณ.....ครั้ง/เดือน หรือ..... ครั้งต่อปี
- ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
 08.30 – 10.00 น. 10.01-12.00 น. 12.01-14.00 น. 14.01-เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
 - ชาย
 - หญิง
- อายุ
 - 15 – 19 ปี
 - 20 – 24 ปี
 - 25 – 29 ปี
 - 30 – 34 ปี
 - 35 – 39 ปี
 - 40 – 44 ปี
 - 45 – 49 ปี
 - 50 – 54 ปี
 - 55 – 60 ปี
 - มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
- สถานภาพสมรส
 - โสด
 - สมรส
 - หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
- ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 - ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
 - มัธยมศึกษาตอนต้น
 - มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ
 - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 - ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 - ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
 - นักเรียน / นักศึกษา
 - รับจ้างทั่วไป
 - แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ
 - เกษตรกร/ประมง
 - ว่างงาน
 - อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 1500 – 2000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 2001 – 2500 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 2501 – 3000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 3001 – 3500 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 3501 – 4000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> 4001 – 4500 บาท |
| 7. <input type="checkbox"/> 4501 – 5000 บาท | 8. <input type="checkbox"/> 5001 – 5500 บาท |
| 9. <input type="checkbox"/> 5501 – 6000 บาท | 10. <input type="checkbox"/> 6001 – 6500 บาท |
| 11. <input type="checkbox"/> มากกว่า 6500 บาทขึ้นไป | |

7. ที่อยู่อาศัยปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ

- | | | | |
|---|--|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> เมือง | 2. <input type="checkbox"/> พาน | 3. <input type="checkbox"/> ป่าแดด | 4. <input type="checkbox"/> ดอยหลวง |
| 5. <input type="checkbox"/> เทิง | 6. <input type="checkbox"/> เชียงแสน | 7. <input type="checkbox"/> เชียงของ | 8. <input type="checkbox"/> แม่จัน |
| 9. <input type="checkbox"/> แม่สรวย | 10. <input type="checkbox"/> แม่ลาว | 11. <input type="checkbox"/> แม่สาย | 12. <input type="checkbox"/> แม่ฟ้าหลวง |
| 13. <input type="checkbox"/> เวียงเชียงรุ้ง | 14. <input type="checkbox"/> เวียงแก่น | 15. <input type="checkbox"/> เวียงป่าเป้า | 16. <input type="checkbox"/> เวียงชัย |
| 17. <input type="checkbox"/> พญาเม็งราย | 18. <input type="checkbox"/> ขุนตาล | | |

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ							
	< 51	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	> 80
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ								
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
14. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น								
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ								
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น								
17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน								
18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ								
19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่อยู่ขอรับบริการ								
20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)								
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ								
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น								
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม								
24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น								

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ							
	< 51	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	> 80
25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ								
26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ								
27. การคิด ป้าย ข้อ ความ บอก จุด บริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย								
28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ								
29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ								
30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น								
คุณภาพของการให้บริการ								
1) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ								
2) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ								
3) ผลการบริการในภาพรวม								

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- จุดเด่นของการให้บริการ

.....

- จุดที่ควรปรับปรุง

.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....

ตอนที่ 4 (ต่อ)

ประเด็นความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับความเชื่อมั่น							
	< 51	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	> 80
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน								
10. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ								
11. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน								
12. หน่วยงานได้แจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน								
13. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก								
การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน								
14. หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม								
15. หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ								
16. หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม								
การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน								
17. หน่วยงานมีการจัดให้มีการตอบสนองต่อข้อคำถามหรือคำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ								
18. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย								
19. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน								
20. ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน								
21. ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว								

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมือในครั้งนี้
 (แบบสำรวจนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เชียงราย)