ข้อ ๑. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยพะเยากับเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ ประกอบด้วย ๕ งาน คือ

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านสาธารณสุข

โดยกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ (SD=๐.๓๗) มีระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๓ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๒. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ (SD=๐.๓๖) มีระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๕ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๓. งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ (SD=๐.๓๖) มีระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ (SD=๐.๓๖) มีระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๑ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๕. งานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ (SD=๐.๓๖) มีระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๙ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมใน ๕ งาน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ (SD=๐.๓๖) มีระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

รายงานผลการวิจัย
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ต่อการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ๕ งาน คือ

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๕) งานด้านสาธารณสุข

โดยกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ

๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

จากจำนวนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มารับบริการ และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

เกณฑ์การให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕

ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕๐	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ๕ งาน

หน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๗๓	๑๐
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๗๕	๑๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๗๒	๑๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๗๑	๑๐
งานด้านสาธารณสุข	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๗๙	๑๐
เฉลี่ยรวมทุกหน่วยงาน	**๔.๘๔**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๖.๗๔**	**๑๐**

จากการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบล[illegible]เจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ งาน คือ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ ± ๐.๓๗ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๓ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๒. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ ± ๐.๓๖ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๕ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๓. งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ ± ๐.๓๖ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ ± ๐.๓๖ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๑ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๕. งานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ ± ๐.๓๖ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๙ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมใน ๕ งาน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๔ ± ๐.๓๖ (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยพะเยากับเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้รับความสะดวกเป็นอย่างยิ่งในการประสานงาน การรวบรวมข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ จากบุคลากรของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
มหาวิทยาลัยพะเยา
๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
บทที่ ๒ แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ ความหมายของการปกครองท้องถิ่น	๕
๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๗
๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๘
๒.๔ องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๐
๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา	๑๑
๒.๖ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๔
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๖
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ	
๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๒๐
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๐
๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๑
๓.๔ การวิเคราะห์ผลข้อมูล	๒๑
๓.๕ การประเมินผล	๒๑
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๕
๔.๒ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๒๙
๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี	๓๓
๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๓๗
๔.๕ งานด้านสาธารณสุข	๔๑

บทที่ ๕ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา ๔๔

๕.๒ สรุปผล ๔๔

๕.๓ อภิปรายผล ๔๕

๕.๔ ข้อเสนอแนะ ๔๕

เอกสารอ้างอิง ๔๖

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ๕๐
ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง แต่ในความเป็นจริงมีความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ภายหลังมีแนวคิดการกระจายอำนาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนมาถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ในหมวดที่ ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ว่า "ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ" ส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถบริหารปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และความต้องการของตนเองภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

จังหวัดพะเยาเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น และมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวมากขึ้น ดังนั้น หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบ เรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ ซึ่งต้องปฏิบัติและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผล

ของงาน" อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น ต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประเมิน สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลการปฏิบัติงาน อาทิเช่น ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จะมุ่งเน้นที่มิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจใน ๕ งาน คือ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข และกรอบงานที่ทำการประเมินประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อประเมินผลการให้บริการว่ามีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบสนองความตองการของประชาชนมากน้อยเพียงใด และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๒. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

สำรวจความระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ๕ งาน คือ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้

หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข โดยกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๒. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๓. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการในการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

๑. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

๒. สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

๓. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

๔. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาที่ใช้บริการด้านงานต่าง ๆ

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ และสามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

บทที่ ๒
แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ส่วนใหญ่มีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

Daniel Wit นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลาง ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน (Daniel Wit, ๑๙๖๗)

William V. Holloway นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน (William V. Holloway, ๑๙๕๙)

John J. Clarke นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง (John J. Clarke, ๑๙๕๗)

Haris G. Montagu นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจาก การควบคุมของหน่วย การบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Haris G. Montagu, ๑๙๘๔)

Emile J. Sady นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำจากรัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจการในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้ (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

ประทาน คงฤทธิศึกษากร นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจใน

การกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, ๒๕๒๖)

อุทัย หิรัญโต นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็น องค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

William A. Robson นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ (William A. Robson, ๑๙๕๓)

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพ-มหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

๒. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขต ที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

๓. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

๔. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง ท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้นับว่ามีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคง และความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เที่ยงตรง, ๒๕๑๘)

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกูล, ๒๕๒๑)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือ รากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบแต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่งก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ธีรเวคิน, ๒๕๒๓)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๒. รัฐบาลมิอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่า ผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

๓. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวังและได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขต การกระจายอำนาจ และการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก และมีมานานตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลง

การปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ กล่าวคือ ได้มีการถกเถียงถึงความพร้อมของประชาชนต่อการปกครองตนเองมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

๒.๔ องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ๘ ประการคือ (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

๑. สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

๒. พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น ๒ ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ ๕๐,๐๐๐ คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

๓. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการ ปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

๔. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

๕. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

๖. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

๗. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

๘. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระ ในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น สถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

๑. ที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ตั้งอยู่เลขที่ ๔๙ หมู่ ๔ ตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา อยู่ทางทิศใต้ ของอำเภอแม่ใจ ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่ใจ ประมาณ ๙ กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำเภอื่น ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลบ้านเหล่า เทศบาลตำบลศรีถ้อย และเทศบาลตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
- ทิศใต้ ติดกับเขตเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
- ทิศตะวันออก ติดกับเขตเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
- ทิศตะวันตก ติดกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก และเทศบาลตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๒. ขนาดพื้นที่

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีเนื้อที่ทั้งหมด ๑๔.๘ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๙,๒๖๐ ไร่ ตั้งอยู่บนพิกัดดาวเทียมที่ ๔๗Q๒๑๓๖๗๓๓, UTM๐๕๘๘๖๕๔ พิกัดทางภูมิศาสตร์ ละติจูดที่ ๑๙.๓๒๕๒๘๑ ลองติจูดที่ ๙๙.๘๔๐๕๖๒

๓. ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีพื้นที่ทั่วไปเป็นทุ่งนาที่ราบลุ่ม แม่น้ำอิง และแม่น้ำปืม และพื้นที่สวนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร ประเภททำนา ทำสวน และเลี้ยงสัตว์ โดยมีพื้นที่บางส่วน ติดกับเขตอุทยานแห่งชาติแม่ปืม ซึ่งเป็นแหล่งต้นน้ำธรรมชาติแม่น้ำปืม ไหลไปบรรจบรวมกับแม่น้ำอิง และไหลลงสู่กว๊านพะเยา

๔. อาณาเขตการปกครอง

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครอง จำนวน ๗ หมู่บ้าน โดยมีหมู่บ้านอยู่เขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา เต็มพื้นที่ จำนวน ๕ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๔ บ้านสันต้นมื่น หมู่ที่ ๖ บ้านป่าตึงใต้ หมู่ที่ ๗ บ้านทุ่งโป่งห้วยลึก หมู่ที่ ๘ บ้านป่าตึงเหนือ และหมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งรวงทอง และหมู่บ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาบางส่วน และอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่ใจบางส่วน จำนวน ๒ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑ บ้านแม่ใจปง และหมู่ที่ ๕ บ้านศรีดอนแก้ว

๕. หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ประกอบด้วย

(๑) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านป่าตึง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๘ ตำบลแม่ใจ

(๒) โรงเรียนบ้านป่าตึง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖ ตำบลแม่ใจ

(๓) ที่ทำการตำรวจตำบลแม่ใจ (บ้านป่าตึง) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๘ ตำบลแม่ใจ

(๔) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาแม่ใจ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑ ตำบลแม่ใจ

๖. ประชากร

ในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีจำนวนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น ๕๓๑ ครัวเรือน มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น ๒,๐๕๐ คน แยกเป็น ชาย ๙๘๙ คน หญิง ๑,๐๖๑ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๔๐.๑๓ คน/ตารางกิโลเมตร แยกได้ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร			ครัวเรือน	ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	
		ชาย	หญิง	รวม		เขต ๑	เขต ๒
๑	แม่ใจปง	๓๙	๓๘	๑๕๓	๖๐	๑๓๙	
๔	บ้านสันต้นมื่น	๓๕	๙๐	๑๖๕	๔๓	๑๔๓	
๕	บ้านศรีดอนแก้ว	๒๖	๒๕	๕๑	๑๘		
๖	บ้านป่าตึงใต้	๒๖๑	๒๘๖	๕๔๓	๑๑๓	๒๒๐	๒๔๕
๗	บ้านทุ่งโป่ง-ห้วยลึก	๑๒๘	๑๓๓	๒๖๑	๕๕	๒๑๒	
๘	บ้านป่าตึงเหนือ	๓๐๘	๓๔๒	๖๕๐	๑๓๘	๑๔๔	๔๐๕

๙	บ้านทุ่งรวงทอง	๑๑๒	๑๐๗	๒๑๙	๕๖		๑๗๘
รวม		๙๘๙	๑,๐๖๑	๒,๐๕๐	๕๓๑	๘๙๘	๘๒๘
รวมประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง						๑,๗๒๖	

(ที่มา: สำนักทะเบียนอำเภอแม่ใจ,๒๕๖๔)

๗. วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

" ชุมชนน่าอยู่ ประชาชนมีรายได้ที่มั่นคง และดำรงชีวิตภายใต้แนวทางเศรษฐกิจพอเพียง "

๘. พันธกิจการพัฒนาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

การพัฒนาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ในระยะปี พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ บนหลักการของการสร้างชุมชนน่าอยู่และประชาชนมีรายได้ที่มั่นคง ซึ่งกำหนดพันธกิจการพัฒนาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ไว้ดังนี้

(๑) พัฒนาระบบชลประทานและการบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาอาชีพ และส่งเสริมการดำเนินชีวิตภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจ ส่งเสริมการเกษตรปลอดสารพิษและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรภาคการเกษตร ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

(๒) พัฒนาการศึกษาควบคู่กับการสร้างสังคมคุณธรรม เสริมสร้างสุขภาพอนามัยของประชาชน อนุรักษ์ ฟื้นฟูและสืบสานประเพณีวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เสริมสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว คุ้มครองเด็กและเยาชน สงเคราะห์ จัดสวัสดิการและสร้างหลักประกันทางสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพลภาพ ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาสและผู้อยู่ในสภาวะลำบาก ส่งเสริมและสนับสนุนค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น

(๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ คุ้มครอง อนุรักษ์ ฟื้นฟู บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และคุณภาพสิ่งแวดล้อม

(๔) ส่งเสริมและสนับสนุนด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เกี่ยวกับการพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข พัฒนาระบบและสร้างเครือข่ายในการรักษาสงบเรียบร้อยและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและภัยพิบัติฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพ

(๕) พัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร เพื่อให้การบริหารงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

(๖) จัดระบบการบริหารงาน เพื่อให้การบริหารงานและการจัดทำและให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก

๒.๖ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" มีผู้ให้ความหมาย ไว้หลายความหมาย ดังนี้ Davis กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (Davis, ๑๙๖๗) ขณะที่ Wolman ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ (Wolman, ๑๙๗๓) ส่วน Mullins ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง (Mullins, ๑๙๘๕) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทยได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ (วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์, ๒๕๔๕) ส่วนปริญญา จเรรัชต์ กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ (ปริญญา จเรรัชต์, ๒๕๔๖) และวาทินี ไล้ง้อ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคล มีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี (วาทินี ไล้ง้อ, ๒๕๔๙)

ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะของความพึงพอใจไว้มีดังนี้ (อัจฉรา สมสวย, ๒๕๔๕)

๑. ความพึงพอใจ คือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง

๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึก ของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) (John D. Millett, ๑๙๕๑)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ (Herbert, ๑๙๖๐) ส่วน Hinhaw และ Atwood กล่าวว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ (Hinhaw and Atwood, ๑๙๘๒) ขณะที่ Aday และ Andersen กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทัศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด (Aday and Andersen, ๑๙๗๑)

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการมีดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, ๒๕๔๖)

๑. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลา และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, ๒๕๔๕)

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคาถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้างและ ความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะรับบริการ พบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดความพึงพอใจของลูกค้า หลังรับบริการแล้วพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่ และมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่า ของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว (จรรยา เจียมหาทรัพย์, ๒๕๔๕)

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยัง พบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้าง

กิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล (บุญเลิศ บูรณุปกรณ์, ๒๕๔๖)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน (วรนุช บวรนันทเดช, ๒๕๔๖)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมากทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและ มีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงาน มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา ๐๘.๐๐-๑๘.๐๐ น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชาระ ในขณะที่ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วย ในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงาน ให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุง ระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ (สุรชัย รัชตประทาน, ๒๕๔๖)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ

อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน (วัชราภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์, ๒๕๔๖)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุดคือด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (สุจิตรา เขื่อนขันธ์, ๒๕๔๙)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ ดังนี้ ๑) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่๑ ๒) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ ๒ (ไพวัลย์ ชลาลัย, ๒๕๕๐)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน (ชนะดา วีระพันธ์, ๒๕๕๕)

หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน ซึ่งผลการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมร้อยละ ๗๒.๒๐ และ ๗๙.๔๐ ตามลำดับ ซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมที่ดินส่วนใหญ่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวเองให้พร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง (สำนักงานที่ดิน, ๒๕๔๙)

ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่า ตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้ และอาชีพที่แตกต่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน (บราลี จินตนสนธิ, ๒๕๓๘)

บทที่ ๓
วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจใน ๕ งาน คือ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข และมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปจากการวิจัย

๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๓๖๐ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๑. การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก ๔ คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ๓ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย ๒ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ๑ คะแนน

และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก การออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๓.๔ การวิเคราะห์ผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๓.๕ การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยานั้น ได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละงาน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละงาน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕๐	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ ๔
ผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น โดยทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จำนวน ๕ งาน คือ

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๕) งานด้านสาธารณสุข

นำเสนอผลการประเมินเป็น ๒ ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔๒	๓๙.๔๔
หญิง	๒๑๘	๖๐.๕๖
รวม	๓๖๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๖๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๘ คน (ร้อยละ ๖๐.๕๖) และเพศชาย จำนวน ๑๔๒ คน (ร้อยละ ๓๙.๔๔)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๔๖	๑๒.๗๘
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๕๔	๗๐.๕๖
มากกว่า ๖๑ ปี	๖๐	๑๖.๖๗
รวม	๓๖๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๖๐ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๕๔ คน (ร้อยละ ๗๐.๕๖)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๗๖	๔๘.๘๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๓	๑๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘๓	๒๓.๐๖
อนุปริญญา/ปวส.	๑๑	๓.๐๖
ปริญญาตรี	๒๓	๖.๓๙
ปริญญาโทขึ้นไป	๒	๐.๕๖
อื่นๆ	๒	๐.๕๖
รวม	๓๖๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๖๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๗๖ คน (ร้อยละ ๔๘.๘๙)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๓	๐.๘๓
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๑.๓๙
พนักงานบริษัท	๗	๑.๙๔
ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๔.๑๗

ค้าขาย	๕๖	๑๕.๕๖
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๖๖	๑๘.๓๓
นิสิต/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๑๖	๔.๔๔
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๑๙๐	๕๒.๗๘
อื่น ๆ	๒	๐.๕๖
รวม	๓๖๐	๑๐๐

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน ๓๖๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง จำนวน ๑๙๐ คน (ร้อยละ ๕๒.๗๘)

๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๗๘	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๒๒	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๑๑	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๕๖	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๙๔	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๖.๙๒**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๓	๑๐

๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๓๓	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๖๓	๙
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๓.๒๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๓๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๔	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๕๖	๑๐
รวม	**๔.๘๒**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**	**๙๖.๓๔**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๓๘	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๕๖	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๗๘	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๒๘	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๙	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๑	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
รวม	**๔.๘๓**	**๐.๓๗**	**มากที่สุด**	**๙๖.๖๙**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓๕	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๙๔	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๑	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๗๘	๑๐

และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๖๗	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๑๗	๑๐
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๖๗	๑๐
รวม	**๔.๘๓**	**๐.๓๗**	**มากที่สุด**	**๙๖.๖๔**	**๑๐**
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๔๔	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๘.๐๖	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๓๙	๑๐
รวม	**๔.๘๖**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๙๗.๓๐**	**๑๐**

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๙๒	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๓๔	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๖๙	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๖๔	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๓๐	๑๐
เฉลี่ย	**๔.๘๔**	**๐.๓๗**	**มากที่สุด**	**๙๖.๗๓**	**๑๐**

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ **ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๗, ๙๖.๗๓%, ๑๐)**

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					

๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๒๑	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๘๗	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๖๖	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๙๙	๑๐
รวม	**๔.๘๒**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**	**๙๖.๔๗**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๔๘	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๙๙	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๐๕	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๙๙	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๗๑	๙
รวม	**๔.๘๐**	**๐.๓๙**	**มากที่สุด**	**๙๖.๐๔**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๘	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๖๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด	๙๘.๔๔	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๔๙	๑๐

ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๘.๐๕	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๗๑	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๕**	**มากที่สุด**	**๙๗.๐๔**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๕๕	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๙๔	๐.๒๕	มากที่สุด	๙๘.๗๒	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๑๐	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๙๔	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๘๘	๑๐
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๔๓	๑๐
รวม	**๔.๘๖**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๙๗.๑๐**	**๑๐**
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๗๑	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๕๕	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๑๖	๑๐
รวม	**๔.๘๖**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๙๗.๑๔**	**๑๐**

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

รวม	๔.๘๖	๐.๓๔	**มากที่สุด**	๙๗.๓๐	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่น ๆ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๓๘	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๑๖	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๘๕	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๐๘	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๓๐	๑๐
เฉลี่ย	๔.๘๔	๐.๓๖	**มากที่สุด**	๙๖.๗๒	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ **ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๖, ๙๖.๗๒%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๐๖	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๓๙	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๕๐	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๗๒	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๒๒	๑๐
รวม	**๔.๘๒**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**	**๙๖.๓๘**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ					๑๐
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๓๓	
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๑๗	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๓๘	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๔๔	๙
รวม	**๔.๘๑**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**	**๙๖.๒๓**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๕๖	๑๐

๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๑๕	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๕๐	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๖๗	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๕๖	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๕**	**มากที่สุด**	**๙๖.๙๐**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๗	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๔๔	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๗๗	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๑๓	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๖๕	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๔๔	๑๐
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๓๐	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๕**	**มากที่สุด**	**๙๖.๙๖**	**๑๐**
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๐๘	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๒๑	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๑๔	๑๐

รวม	๔.๘๖	๐.๓๔	**มากที่สุด**	๙๗.๑๔	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	**S.D.**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**	**ระดับคะแนน**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๓๘	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๒๓	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๙๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๘๕	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๙๖	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๑๔	๑๐
เฉลี่ย	๔.๘๔	๐.๓๖	**มากที่สุด**	๙๖.๗๑	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ **ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๖, ๙๖.๗๑%, ๑๐)**

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๗๑	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๓	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๓๒	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๖๕	๑๐
รวม	**๔.๘๓**	**๐.๓๗**	**มากที่สุด**	**๙๖.๖๒**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๓๒	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๗.๐๕	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๘	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	๔.๘๙	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๗๗	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๓๒	๙
รวม	**๔.๘๑**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**	**๙๖.๒๗**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐

๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๑๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๕	มากที่สุด	๙๘.๖๖	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๘	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๖๖	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๒๖	๑๐
รวม	**๔.๘๔**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๖.๘๗**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	๔.๙๔	๐.๒๓	มากที่สุด	๙๘.๘๓	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๗๘	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๗	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๔๔	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๐๖	๑๐
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๕๖	๑๐
รวม	**๔.๘๖**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๙๗.๒๑**	**๑๐**
ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๗๗	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๕.๔๔	๑๐
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๙๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๑๑	๑๐
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๑๗	๑๐

รวม	๔.๘๕	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๙๑	๑๐

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่น ๆ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๖๒	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๒๗	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๗	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๒๑	๑๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๙๑	๑๐
เฉลี่ย	**๔.๘๔**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๖.๗๙**	**๑๐**

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ **ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๖, ๙๖.๗๙%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

บทที่ ๕
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ งาน คือ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข และมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และสำรวจปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

๕.๒ สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ผลสรุปดังต่อไปนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๗, ๙๖.๗๓%, ๑๐)

๒) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๖, ๙๖.๗๕%, ๑๐)

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๖, ๙๖.๗๒%, ๑๐)

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๖, ๙๖.๗๑%, ๑๐)

๕) งานด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๖, ๙๖.๗๙%, ๑๐)

และระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมใน ๕ งาน มีระดับความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ ± ๐.๓๖ (ระดับมากที่สุด) ระดับความพึงพอใจด้วยร้อยละ ๙๖.๗๔% ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๕.๓ อภิปรายผล

ศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับ**มากที่สุด**ของการบริการ

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

Aday and Andersor. Development of induces of access to medical care. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press, ๑๙๗๑.

Daniel Wit. A comparative survey of local government and administration. Bangkok: Kurusapha Press, ๑๙๖๗.

Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New York: McGraw-Hill Book Company, ๑๙๖๗.

Hinshaw AS and Atwood JR. A Patient Satisfaction Instrument: Precision by Replication. Nursing Research, ๑๙๘๒.

John D Millett. Human relation at work. The dynamic of organizational behavior. New York: The Macmillan Company, ๑๙๕๑.

John J Clarke. Outline of local government of the United Kingdom. London: Sir Issac Pitman and Son Ltd, ๑๙๕๗.

Mongtagu HG. Comparative local government. Great Britain: William Brendon and Son Ltd, ๑๙๘๔.

Mullins, Luarie J. Management and organization behavior. London: Pitman Company, ๑๙๘๕.

William A. Robson. "Local Government" in encyclopedia of social science. New York: The Macmillan Company, ๑๙๕๓.

William V. Holloway. State and local government in the United States. New York: McGraw-Hill, ๑๙๕๙.

Wolman BB. Dictionary of Behavioral Science. London: Litton Educational, ๑๙๗๓.

จรรยา เจียมหาทรัพย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. ค้นค้าอิสระเชิงนิพนธ์ (สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

ชนะดา วีระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕.

ชานันท์ ถ้าคู่. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๕.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิฆเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์จากัด, ๒๕๓๙.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง การบริหารการปกครองทองถิ่นไทย.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๘.

บราลี จินตนสนธิ. ความพึงพอใจของประชานที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่ายการฝึกอบรมหลักสูตร "พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้นรุ่นที่ ๑". กรุงเทพฯ: กองอาหารสัตว์กรมปศุสัตว์, ๒๕๔๖.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองทองถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖.

ไพวัลย์ ชลาลัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐)

ลิขิต ธีรเวคิน. การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๗.

วาทินี ไล้ง้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๔ ราชบุรี. รายงานการวิจัย ราชบุรี: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ ๔, ๒๕๔๙.

วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว ทางเรือล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแท่สลองทัวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

วัชราภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ ๘, ๒๕๔๖.

วรนุช บวรนันทเดช. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๔๖.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, ๒๕๔๒.

สุจิตรา เชื่อนขันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๙.

สุรชัย รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสานักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

อนันต์ อนันตกูล. กรมการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๑.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองทองถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

อัจฉรา สมสวย. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร เมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพ

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน ☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					

๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					

๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับ					

บริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับ					

บริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับ					

บริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
๕. สามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๕. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับ					

บริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องจัดกิจกรรม					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๖. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....