



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2563

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศมนตรีตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ การให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

20 กันยายน 2563

**ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน
จังหวัดเชียงราย**

คณะผู้วิจัย : นางสาวศิรินาฏ จันทะเปลิน
ผู้อำนวยการ
แผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ
สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

**1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน
จังหวัดเชียงราย**

ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับของความพึงพอใจที่ร้อยละ 91-95

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 91-95

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิด	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	5
แนวคิดบทบาทของเทศบาลตำบล	11
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
สรุปผล	46
อภิปรายผล	48
ข้อเสนอแนะทั่วไป	51
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย	27
4.2	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	29
4.3	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	29
4.4	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	30
4.5	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	31
4.6	ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	32
4.7	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	34
4.8	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	36
4.9	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	38
4.10	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจในการงานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

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

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือ บทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็น

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

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

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

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

ขอบเขตในการศึกษา

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ งานทั้ง 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสาธารณสุข

4.2 สำนวความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด

4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2563 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา คือ 20 กรกฎาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2563

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

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

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการที่เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

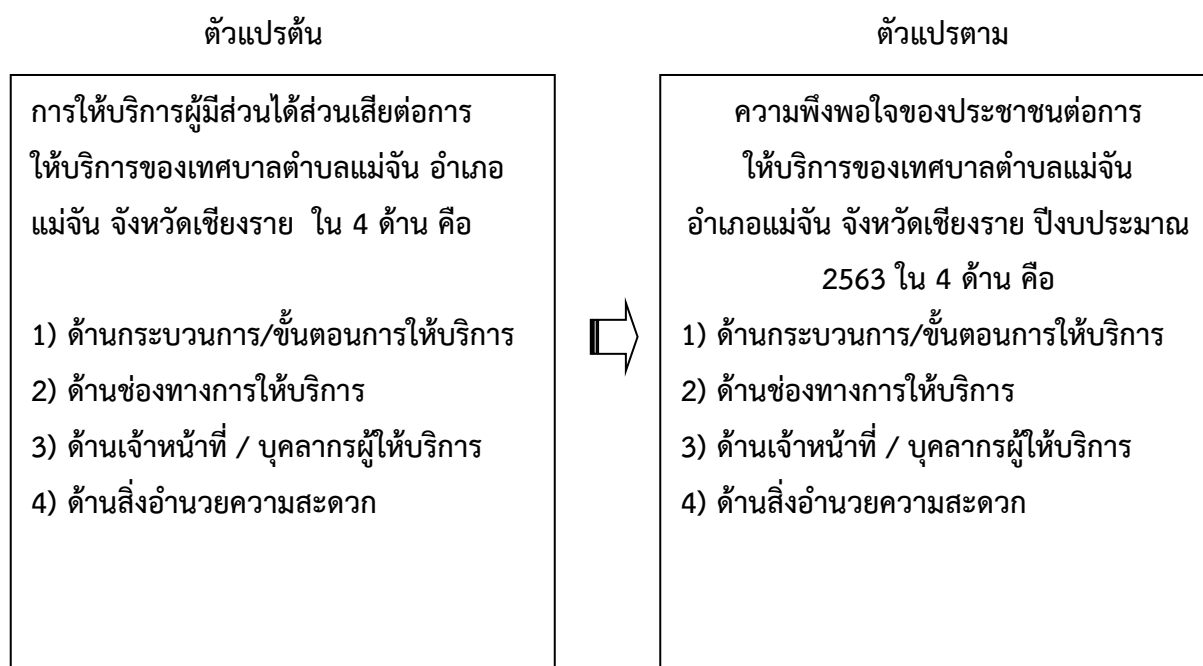
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

(เทศบาลตำบลแม่จัน : ออนไลน์) เทศบาลตำบลแม่จันเป็นหนึ่งในเทศบาลตำบล 3 แห่งของอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย เป็นศูนย์กลางการค้าขาย สถานที่ราชการ สถานศึกษา และสถานพยาบาลของอำเภอแม่จัน พื้นที่อยู่ถัดขึ้นไปทางเหนือจากอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประมาณ 28 กิโลเมตร

ในปี พ.ศ. 2499 ตำบลแม่จัน ได้รับการแต่งตั้งตาม ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 49 เล่ม 73 ตอนที่ 45 ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2499 เป็นสุขาภิบาล ใช้ชื่อว่า “สุขาภิบาลแม่จัน จังหวัดเชียงราย” วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 สุขาภิบาลแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติ ใช้ชื่อว่า เทศบาลตำบลแม่จัน

ตราเทศบาลตำบลแม่จัน มีลักษณะเป็นรูปวงกลมล้อมรอบ 2 ชั้น เป็นกรอบภายในกรอบแสดงให้เห็นพญานาคพ่นน้ำอยู่ในแม่น้ำทางด้านหน้าของฉาก ส่วนฉากด้านหลังเป็นทุ่งนาข้าวขนาดกว้างใหญ่ไพศาลสุดลูกหูลูกตา ภายหลังมีทิวเขาซ้อนกันหลายชั้นโอบรอบนาข้าวไว้และมีเมฆลอยบนท้องฟ้าเหนือกรอบด้านในมีตัวหนังสือภาษาไทยด้านบนเขียนกำกับ "เทศบาลตำบลแม่จัน" ด้านล่างเขียนกำกับ "จังหวัดเชียงราย" สองข้างของกรอบประดับด้วยลูกไม้



ภาพประกอบ 2 ตราเทศบาลตำบลแม่จัน

ที่มา : เทศบาลตำบลแม่จัน. (ออนไลน์)

ความหมายตราสัญลักษณ์ แสดงถึง ลักษณะภูมิประเทศโดยรวมของท้องถิ่นเทศบาลตำบลแม่จัน ซึ่งเป็นที่ราบลุ่มระหว่างเขามิแม่น้ำจันที่เป็นแม่น้ำสายหลักของอำเภอไหลผ่าน มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก อีกทั้งยังเป็นแหล่งปลูกข้าวชั้นดีของประเทศไทยทั้งน้ำและดินมีความอุดมสมบูรณ์ไม่แห้งแล้ง รวมไปถึงบรรยากาศของเทศบาลตำบลมีบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การมาท่องเที่ยวและยังคงมีความเป็นธรรมชาติสูง

เทศบาลตำบลแม่จัน ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดเชียงราย บนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 110 ห่างจากตัวจังหวัดเชียงรายระยะทางประมาณ 28 กิโลเมตร บริเวณละติจูด 99 องศา ถึงละติจูด 100 องศาเหนือ และลองติจูด 20 องศา 15 ลิปดาตะวันออก พิกัดเอ็นซี 894275 ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 857 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 2 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย พื้นที่ของหมู่บ้านต่าง ๆ ทั้งหมด 7 หมู่บ้าน ได้แก่



ภาพประกอบ 3 แผนที่เทศบาลตำบลแม่จันโดยรวม

ที่มา : เทศบาลตำบลแม่จัน. (ออนไลน์)

1. หมู่ที่ 1 บ้านร้องผักหนาม
2. หมู่ที่ 2 ชุมชนบ้านแม่จัน
3. หมู่ที่ 3 ชุมชนแม่จันตลาด
4. หมู่ที่ 4 ชุมชนเด่นป่าสัก
5. หมู่ที่ 5 ชุมชนปงตอง
6. หมู่ที่ 6 ชุมชนเหมืองฮ่อ
7. หมู่ที่ 7 ชุมชนศาลา

และประกอบด้วยชุมชน 6 ชุมชน ได้แก่

1. ชุมชนแม่จัน ประกอบด้วยพื้นที่ หมู่ที่ 1 (บางส่วน) , หมู่ที่ 2
2. ชุมชนแม่จันตลาด ประกอบด้วย พื้นที่ หมู่ที่ 3
3. ชุมชนเด่นป่าสัก ประกอบด้วยพื้นที่ หมู่ที่ 4 (บางส่วน)
4. ชุมชนปงตอง ประกอบด้วยพื้นที่ หมู่ที่ 5 (บางส่วน)
5. ชุมชนเหมืองฮ่อ ประกอบด้วยพื้นที่ หมู่ที่ 7
- ชุมชนศาลา ประกอบด้วยพื้นที่ หมู่ที่ 8 (บางส่วน)

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านศาลา หมู่ที่ 8 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านปงตอง หมู่ที่ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านห้วยเวียงหวาย หมู่ที่ 6 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอ แม่จัน จังหวัดเชียงราย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านป่าบง หมู่ที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอ แม่จัน จังหวัดเชียงราย

ภูมิประเทศ

สภาพลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลแม่จัน มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มระหว่างหุบเขา โดยมีแม่น้ำจันซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของอำเภอแม่จัน ไหลเข้าสู่ตัวเทศบาลตำบลทางทิศตะวันตกแล้วไหล วังขึ้นทิศเหนือขนานเทศบาลฝั่งทิศตะวันตก (ตามภาพ) และไหลออกจากเทศบาลไปทางทิศ ตะวันออกเฉียงเหนือลงสู่แม่น้ำโขงต่อไป

ภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศของเทศบาลตำบลแม่จัน มีลักษณะเป็นแบบมรสุมเมืองร้อน สามารถแบ่งฤดู ออกเป็น 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนพฤษภาคม รวม 3 เดือน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 27 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 39 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน – เดือนตุลาคม รวม 5 เดือน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 27 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 39 องศาเซลเซียส ฝนตกชุกที่สุดระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์ รวม 4 เดือน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 7- 10 องศาเซลเซียส

การคมนาคม

ทางบกในเขตเทศบาล ถนนในเขตเทศบาลเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก การสัญจรไปมาส่วนใหญ่ใช้รถจักรยาน รถจักรยานยนต์ รถยนต์ และรถโดยสารประจำทาง ทางอากาศมีท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากเทศบาล 25 กิโลเมตร

การไฟฟ้า

ปัจจุบันครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลแม่จันใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน และมีการขยายการติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ 2 ข้างถนน ตรอก ซอย เกือบทุกสาย

การประปา

ระบบการประปาภายในเขตเทศบาลตำบลแม่จันอยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคคือ การประปาแม่จันที่ให้บริการด้านการประปาแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่จัน

การไปรษณีย์

ในเขตเทศบาลตำบลแม่จันมีจำนวน 1 แห่ง คือ ที่ทำการไปรษณีย์แม่จัน

การโทรคมนาคม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่จันใช้บริการจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สาขาแม่จันและบริษัท TT&T จำนวนเลขหมายที่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่จันใช้บริการมีทั้งสิ้น 782 เลขหมายโทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะท้องถิ่นและทางไกล 23 เลขหมายโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร 11 เลขหมาย

สภาพสังคม

ชุมชนมีลักษณะที่เป็นแบบเกษตรกรรมและพาณิชยกรรม ลักษณะชุมชนที่เป็นแบบเกษตรกรรมมีศูนย์กลางเดียว โดยศูนย์กลางของชุมชนจะอยู่บริเวณตอนเหนือของชุมชนสองฝั่งของถนนหิรัญนคร ลักษณะศูนย์กลางของชุมชนที่เป็นย่านพาณิชยกรรมอยู่ในเขตเมืองที่ให้บริการสินค้าประเภทเครื่องอุปโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นกับชุมชน

ประชากร

เทศบาลตำบลแม่จันมีประชากรทั้งสิ้นมีทั้งหมด จำนวน 4,221 คน เป็นชาย 2,037 คน หญิง 2,184 คน จำนวนครัวเรือน 2,022 ครัวเรือน

การศึกษา

มีสถานศึกษาภายในเทศบาลตำบลทั้งหมด 2 สถานศึกษา คือโรงเรียนอนุบาลแม่จัน โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์แม่จัน

นอกจากนี้เทศบาลยังมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลแม่จัน มีการบริหารงานโดยคณะกรรมการการศึกษาเทศบาลตำบลแม่จัน จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2544 ปัจจุบันมีห้องเรียนจำนวน 4 ห้อง นักเรียน ทั้งหมด 120 คน นักวิชาการศึกษา 1 คน ครูหัวหน้าศูนย์ 1 คน ครูผู้ดูแลเด็กเล็ก 4 คน ครูผู้ช่วย 4 คน แม่บ้าน 1 คน ยาม 1 คน โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของหัวหน้ากองการศึกษา

การศาสนา ประชากรในเขตเทศบาลตำบลแม่จัน ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 80) ศาสนาอื่น ประมาณร้อยละ 20 มีสถาบันหรือองค์กรทางศาสนาดังนี้ วัดและที่พักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง ศาลเจ้า จำนวน 1 แห่ง และโบสถ์คริสต์ จำนวน 1 แห่ง

การสาธารณสุข

สถานบริการและบุคลากรด้านสาธารณสุขในเขตเทศบาลตำบลแม่จัน มีดังนี้ โรงพยาบาลแม่จัน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 1 แห่ง และศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 1 แห่ง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

มีสถานีตำรวจภูธรอำเภอ/ตำบล จำนวน 1 แห่ง คือ สถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่จัน

โครงสร้างเศรษฐกิจ

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่จัน มีการประกอบอาชีพ ด้านการเกษตรกรรม ด้านการพาณิชย์ กรรม และรับจ้างทั่วไป

การเกษตรกรรม

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมในเขตเทศบาลตำบลแม่จัน เกษตรกรส่วนใหญ่จะทำนาและหลังจากการเก็บเกี่ยวข้าวแล้ว จะทำการเพาะปลูกถั่วเหลืองเป็นพืชฤดูแล้งพื้นที่เกษตรกรรมในเขตเทศบาลมีเนื้อที่ประมาณ 1,139 ไร่ ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่

1. ข้าว มีพื้นที่เพาะปลูกทั้งสิ้น 1,139 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 650 กิโลกรัม/ไร่ ได้ผลผลิต 740 ตัน/ปี และจำหน่ายในราคา กิโลกรัมละ 5.50 - 9.00 บาท
2. ถั่วเหลือง มีพื้นที่เพาะปลูกทั้งสิ้น 650 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 220 กิโลกรัม/ไร่ ได้ผลผลิต 143 ตัน/ปี และจำหน่ายในราคา กิโลกรัมละ 9.00 - 12.00 บาท

การอุตสาหกรรม

การประกอบการอุตสาหกรรมในท้องถิ่นส่วนใหญ่จะเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลาง และมีโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับอนุญาตดำเนินการและประกอบการจำนวน 24 แห่ง ได้แก่

1. โรงสีข้าวขนาดใหญ่ จำนวน 6 โรง
2. โรงค้าไม้แปรรูป จำนวน 2 โรง

3. โรงงานซ่อม/เครื่องยนต์ จำนวน 10 โรง

4. โรงงานอื่น ๆ จำนวน 6 โรง

และยังมีการทำหัตถอุตสาหกรรม ได้แก่ การทำไม้กวาด เย็บปักประดิษฐ์ การตีมีด การแกะสลักไม้ เป็นต้น

การพาณิชย์กรรม และการบริการ

ในเขตเทศบาลตำบลแม่จันมีการประกอบธุรกิจหลายประเภทได้แก่ ร้านค้าของชำต่าง ๆ ร้านค้าเครื่องดื่ม อาหาร ร้านเสื้อผ้า ร้านบริการเสริมสวย ร้านอุปกรณ์เครื่องเหล็ก เครื่องยนต์ ร้านอุปกรณ์ไฟฟ้า สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

ธนาคารสถาบันการเงินและกิจการประกัน

ธนาคาร จำนวน 6 แห่ง สถาบันการเงิน จำนวน 3 แห่ง กิจการประกัน จำนวน 4 สาขา

การบริการ

โรงแรม จำนวน 1 แห่ง สถานบริการและเริงรมย์ จำนวน 10 แห่ง

การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลแม่จันไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แต่จะมีอยู่ในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงได้แก่

1. ไป่งน้ำร้อน ตั้งอยู่ที่บ้านไป่งน้ำร้อน หมู่ที่ 11 ตำบลป่าตึง
2. น้ำตกตาดทอง ตั้งอยู่ที่บ้านป่าตึง หมู่ที่ 7 ตำบลป่าตึง
3. น้ำตกห้วยก้างปลา ตั้งอยู่ที่บ้านห้วยก้างปลาหมู่ที่ 15 ตำบลป่าตึง
4. ลานทองอุทยานวัฒนธรรมลุ่มน้ำโขง ตั้งอยู่ที่บ้านทุ่งตาง หมู่ที่ 13 ตำบลป่าตึง

ส่วนการท่องเที่ยวด้านอื่น ๆ จะมีจัดกิจกรรม/เทศกาลในบางวันของสัปดาห์ หรือในวันพิเศษ ดังนี้

1. เทศกาลตักบาตรเป็งปูด
2. ถนนคนเดินแม่จัน

การปศุสัตว์

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่จันมีการประกอบการปศุสัตว์ โดยมีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 78.18 ของเกษตรกรที่ทำการเลี้ยงสัตว์ทั้งหมด รองลงมา คือ โคเนื้อ และสุกร ตามลำดับ ซึ่งมีพื้นที่ในการทำการปศุสัตว์ทั้งหมด 111 ไร่ และมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 220 ครัวเรือนที่ทำการปศุสัตว์

1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทของเทศบาลนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนของวาระระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

1) บทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

เกี่ยวกับประเด็นนี้มีนักคิดและนักวิชาการในสายรัฐศาสตร์ และสายกฎหมายหลายท่านที่กล่าวถึงไว้อย่างน่าสนใจ อาทิเช่น ปธาน สุวรรณมงคล(2543)

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

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้าน อาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

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

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมีได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานนโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการ

เสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาใจความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองสวนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครอง ปกป้อง สิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล(2543, น.7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2) บทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย

กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญของเทศบาล คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2543) ดังต่อไปนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบาท อำนาจ หน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า

“ภายใต้การกำกับบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ป 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในอีกในมาตรา 274 วรรค 1 โดยกล่าวว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย”

นอกเหนือจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้าน สังคมและวัฒนธรรมว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเขาไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ

การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง คำนึงถึง การบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

สวนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า

“เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจ หน้าที่ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขต พื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมี ผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามัยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดย อิสระปราศจากการ แทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการ จัดทำสาธารณูปโภคขั้น พื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบ ไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้อง มีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วย เหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่ เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้นั้นในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้ การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์ อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียวไม่สามารถที่จะ ตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะ คลองตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มา

จัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรูความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือ ในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนรวมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนรวมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีการบริหารกิจการ สาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความทางไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ทางไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

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

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจ่ายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีกในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนาที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่นับระดับท้องถิ่นเป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีจะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมากจะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการ สาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหารขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่น แต่ละแห่งความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพเพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวไม่ว่าจะมีระดับที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวกันยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทัศนคติหรือความคิดเห็น(Attitudes/Opinions) หมายถึง ความพึงพอใจความชอบ หรือ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้บริโภครู้จากประสบการณ์ในอดีตซึ่งเขาเป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิด และพฤติกรรม นักการตลาดจะไขในเครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ตราสินค้าเสริมแรง และเปลี่ยนทัศนคติ

ในทางการตลาดทัศนคติของผู้บริโภคจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและในทางกลับกันประสบการณ์จากการใช้สินค้านี้จะส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคเช่นกัน

โครงสร้างของทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจและความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้าโดยปราศจากอารมณ์หรือความรู้สึก

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

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม เช่น การแจกของตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ให้ กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมการทดลองใช้ทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลาย ประการหลายทางด้วยกัน คือ

1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารช่วยให่เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ดื้อต้อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2) ขาวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิด และขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็น และเขาใจปัญหาต่าง ๆ ขาวสารข้อมูลบางส่วนที่เขาเข้าสู่ตัวบุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3) การเขาเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว วัดที่ไปประกอบศาสนกิจ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬาและกลุ่มสังคม ต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติขึ้นได้ เช่น ในกรณีของการซื้อสินค้าเป็นตัวอย่าง ถ้าหากคนใดคนหนึ่งติดใจในรสอาหารของภัตตาคารแห่งหนึ่ง เขาอาจมีทัศนคติที่ดีต่อร้านนั้น และจะกลับไปกินอีกเสมอ แต่ถาหากเกิดความไม่พอใจหรือผิดหวังครั้งใดครั้งหนึ่ง ก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดีจนทำให้ไม่กลับไปกินอีกเลยก็ได้

5) ลักษณะทาทาง (Personality) ลักษณะทาทางหลายประการต่างก็มีสวนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลการคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานรวมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction)

1) ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้อย่างหลากหลายดังนี้ ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีดิลก (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

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

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณี โพธิ์เสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

1) ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

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

(1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

(3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

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

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

ค. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อน

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

จ. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.93 โดยพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2560 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 21-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพเกษตรกร ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.00

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม 4) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือ

พระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานบริการกองคลังพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานบริการกองช่างพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานบริการกองสวัสดิการสังคมพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ นายธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ นางสาวสุวิมล นภาม่องกุล (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายหมู่บ้านพบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็น ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มา รับบริการโดยตรงหรือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครสงขลา รวมทั้งสมาชิกสภา เทศบาลนครสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก ทั้งหมด 400 คน ใช้สถิติวิเคราะห์ คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ 390 คน ไม่สามารถนับค่าได้จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.4 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 34.6 ช่วงอายุ กลุ่มตัวอย่างอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 44.3 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 30.4 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 17.7 อายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 5.1 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 58.6 รองลงมา โสด ร้อยละ 37.1 และหม้าย หย่า แยกกันอยู่ ร้อยละ 4.3 อาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 25.3 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 24.1 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจและนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 11.4 ส่วนอาชีพรับจ้างทั่วไปและค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 10.1 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ย 20,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน ร้อยละ 42.3 รองลงมา 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 25.0 รายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 17.3 และ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 15.4 ตามลำดับ ภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลร้อยละ 98.4 และอยู่นอกเขตเทศบาล ร้อยละ 1.6 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ (ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2556) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 97.6 และมากกว่า 6 ครั้ง ร้อยละ 2.4

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ เน้นการศึกษารายการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2563

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการ และหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

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

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ

- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านสาธารณสุข

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2563 ใน 4 ด้าน คือ

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

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของ 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งแต่ละงานจะต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

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

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

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

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

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

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
 ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
 (N=100)

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

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

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

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 24 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง

ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลแม่จัน มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 39

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อ.แม่จัน จังหวัดเชียงราย

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

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

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

7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมี คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

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

☐ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ☐ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ ☐ ไม่มีการให้บริการ		
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	91-95	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	91-95	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	91-95	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	91-95	9
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	91-95	9
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	>95	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91-95	9

11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	91-95	9
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ **ความพึงพอใจสูงสุด คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล** โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึง **ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95**

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	91-95	9
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	91-95	9
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	91-95	9
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	91-95	9
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91-95	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	91-95	9
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91-95	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	91-95	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	91-95	9
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	91-95	9
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91-95	9

13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	91-95	9
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้าน ทะเบียน	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านทะเบียน	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้และภาษี	งานด้านสาธารณสุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

หมายเหตุ ทางเทศบาลตำบลแม่จันได้มีประกาศให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลแม่จัน ที่ 185/2563 และนอกเวลาราชการ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลแม่จัน ที่ 186/2563

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน *ช่องทางการให้บริการ* ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้าน *ช่องทางการให้บริการ* เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน ทะเบียน	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้และภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	86-90	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	8	9	9	9

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน ทะเบียน	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้และภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี
ความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน ทะเบียน	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้และภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน ทะเบียน	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้และภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) ผู้บริหารเทศบาลมีการจัดการบริการที่ดี
- 2) มีการบริการที่ดี
- 3) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
- 4) มีการจัดสถานที่ที่กว้างขวาง สะดวกในการใช้บริการและติดต่อประสานงาน
- 5) มีการให้บริการถึงบ้าน
- 6) มีการบริการนอกเวลาราชการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีการจัดการประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละเรื่อง แต่ละฝ่าย
- 2) อยากให้จัดแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายกว่านี้
- 3) ควรเพิ่มคนงานเก็บขยะควรจัดหาถังขยะให้เพียงพอและขยายจุดการไว้ถังขยะให้กระจายในชุมชนเพื่อป้องกันกลิ่นเน่าเหม็น
- 4) ควรมีป้าย/สื่อบอกกระบวนการเข้ารับบริการในแต่ละเรื่อง

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง หลายสถานที่ และให้บริการถึงบ้าน
- 2) มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตลอด 24 ชั่วโมง
- 3) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ทันเวลา

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) มีปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
- 2) อยากให้มีช่องทางการให้บริการหลาย ๆ ช่องทาง ในกรณีมาติดต่อด้วยตนเองไม่สะดวก เช่น ทางระบบอินเทอร์เน็ต ไปรษณีย์
- 3) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางในการใช้บริการว่ามีช่องทางใดบ้าง
- 4) อยากให้มีระบบอินเทอร์เน็ตชุมชนมากกว่านี้

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีเจ้าหน้าที่บริการผู้ป่วยที่บ้าน เช่น ผู้ป่วยติดเตียง
- 2) มีเจ้าหน้าที่บริการนอกเวลาราชการ และ/หรือ มาถึงที่บ้าน
- 3) มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกสถานที่ เช่น เก็บภาษี
- 4) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เอาใจใส่
- 5) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เหมาะสม มีกิริยา และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 6) เจ้าหน้าที่ พนักงานพูดจาดี
- 7) ผู้บริหารฯ มีความเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ประชาชน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) อยากให้เจ้าหน้าที่แต่ละคน แต่ละฝ่ายมีความรู้สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ไม่ต้องถามกันไปมา
- 2) เจ้าหน้าที่ควรแจ้ง หรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนหรือกระบวนการจัดงานและเรื่องร้องทุกข์ ในแต่ละเรื่อง
- 3) เจ้าหน้าที่ควรมีความสามารถหาข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อที่จะแก้ไขปัญหา และตอบข้อซักถามของประชาชนได้

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีสถานที่ ๆ ใช้ในการติดต่อให้บริการที่สะดวก กว้างขวาง สะอาด และมีที่จอดรถเพียงพอ
- 2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วและคล่องตัวในการเข้าช่วยเหลือประชาชน
- 3) มีเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และรถเคลื่อนที่ในการให้บริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) อยากให้ปรับปรุงอุปกรณ์ และเครื่องมือการให้บริการที่ทันสมัย และมีอย่างเพียงพอ
- 2) อยากให้ปรับปรุง หรือพัฒนาไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และชุมชน
- 3) ควรเพิ่มสีเส้นบอกทางสัญญาณจราจรให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 4) ขอให้ทางเทศบาลจัดเจ้าหน้าที่มาบริการหรือบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดระเบียบการจอดรถบริเวณตลาดนัดทุกวัน
- 5) อยากให้เพิ่มจุดให้บริการการติดต่อสื่อสารเช่น อินเทอร์เน็ตชุมชน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 24 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลแม่จัน มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 39

2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล แม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ส่วนงาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย โดยแยกเป็นด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน

จังหวัดเชียงราย พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกด้านตามเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย >95 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย >95 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนน

อภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย (ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 เป็นต้นมา) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้ บริการ คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 24 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้ บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนงานที่มาติดต่อ ขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลแม่จัน มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 39 ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560. มหาวิทยาลัยทักษิณ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2560 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 21-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพเกษตรกร และสอดคล้อง กับ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561. มหาวิทยาลัยมหิดล) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความ พึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัด นครปฐม ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ (2557. มหาวิทยาลัย หาดใหญ่) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนคร สงขลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการในหน่วยงานของรัฐในกลุ่มงานที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่จะมีงานที่ เกี่ยวข้องกับเพศหญิง และส่วนใหญ่คนที่อาศัยอยู่ในเมืองใหญ่ปัจจุบันจะมีการเรียนหรือจบถึงระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพทางการเกษตร เนื่องจากแม่จันเป็นพื้นที่ ๆ มีการเกษตรมาก มีโอกาสที่จะใช้บริการของ เทศบาลปีละครั้งหรือสองครั้ง และใช้บริการกับงานรายได้หรือภาษีมากกว่างานอื่น ๆ เพราะปัจจุบันมี กฎหมายเกี่ยวกับเรื่องภาษีควบคุมค่อนข้างมาก

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

จากผลการวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อ 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล แม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561. มหาวิทยาลัยมหิดล) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.93 โดยพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68 และสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560. มหาวิทยาลัยทักษิณ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2560 พบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.00 สอดคล้องกับ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ นายธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ นางสาวสุวิมล นภาพ่องกุล , 2559 (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 และสอดคล้องกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า เช่น การจัดช่องทางการให้บริการ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และ การกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพื่อไว้อย่างอำนวยความสะดวกต่อประชาชน เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังได้นำผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ตามมาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนั้น ยังสอดคล้องแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความ

ต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการพัฒนาระบบ E-office และการประยุกต์ใช้ระบบ ICT มาช่วยในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและยังเป็นการสร้างความคุ้มค่าให้กับองค์กร อีกทั้งควรนำระบบอินเทอร์เน็ตมาเป็นช่องทางในการสื่อสาร และ/หรือในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อการเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกด้วย

2. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น

3. ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนถึงแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในการสร้างชื่อเสียงและการยอมรับของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค

3. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาการ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษาเพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

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

5. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกับทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และควรมีการศึกษาเพื่อประเมินผลในงานด้านอื่น ๆ ให้ครบทุกงานทุกฝ่าย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
2. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
3. ควรมีการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร
4. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรท้องถิ่นให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่บริการของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้ที่มาติดต่องานหรือเข้ารับบริการสาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ ไม่ได้เรียน
4. อาชีพ
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร/ประมง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)
☐ 1 ครั้ง ☐ 2 – 3 ครั้ง ☐ 4 - 5 ครั้ง ☐ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
☐ งานด้านบริการกฎหมาย ☐ งานด้านทะเบียน
☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ☐ งานด้านการศึกษา
☐ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ งานด้านสาธารณสุข
☐ งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติลก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น . กรุงเทพมหานคร: อักษราพัฒนา.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. มหาวิทยาลัยมหิดล
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ.
- ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557) . การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ปธาน สุวรรณมงคล (2543) สรุปผลการทดลอง “ตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีโดยการกระจายอำนาจส่วนท้องถิ่น : ข้อเสนอเพื่อการขยายผล” วันที่ 18-19 กันยายน 2543 ณ โรงแรมจุฬาลงกรณ กรุงเทพมหานคร
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต.
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- มณี โพธิ์เสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิ์เสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
- สุธรรม ขนาคักดิ์. (2560). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2560. มหาวิทยาลัยทักษิณ

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ นายธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ นางสาวสุวิมล นภาพ่องกุล , 2559 (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัด
สมุทรปราการ

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%95%E0%B8%B3%E0%B8%9A%E0%B8%A5%E0%B9%81%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%99>