



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม
อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๔

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีเป้าหมายเพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่คณะฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปางที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่างๆ จนทำให้การดำเนินการประเมินในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๔
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	๗
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	๗
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	๑๑
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๒
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ	๒๕
๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๘
๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๔๓
๒.๗ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม	๔๘
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๖
๒.๙ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๖๓
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๖๔
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย	๖๔
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๔
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๖๖
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๗

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๖๘
๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๙
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๐
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม	๗๒
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม	๑๐๒
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๐๖
๕.๑ สรุป	๑๐๖
๕.๒ อภิปรายผล	๑๑๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๒๑
บรรณานุกรม	๑๓๐
คณะผู้ดำเนินงานฯ	๑๓๓
ภาคผนวก	๑๓๔
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๕
ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๙
ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๐
ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๗๓
ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางในการให้บริการ	๗๔
ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๗๕
ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๖
ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๗๗
ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๗๙
ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางในการให้บริการ	๘๐
ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๘๑
ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒
ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๘๓
ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๘๕
ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางในการให้บริการ	๘๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๘๗
ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘
ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๘๙
ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๑
ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๒
ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๙๓
ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔
ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๙๕
ตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๗
ตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๘
ตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๙๙
ตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๐
ตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๑๐๑

สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๓๒
ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๓๓
ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๓๘
ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๔๒
ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยมีวิวัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นไทย ซึ่งได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน การปกครองท้องถิ่นไทยจึงเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ที่มีหลักการสำคัญคือการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง มีความสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้งกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่ ๒ บัญญัติให้ต้องมีกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเห็นได้จากการประกาศใช้กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ โดยมีแก้ไขเพิ่มเติมในปีพุทธศักราช ๒๕๖๒ หลายฉบับ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

บทบัญญัติส่วนหนึ่งของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐ ส่วนที่ ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจดูแลตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ นั้น สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง

การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) จึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น มีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจมีความแตกต่างกันออกไป ส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางสังคมที่มีคุณภาพ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งชุมชนมีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ และยังเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา.๒๕๖๐ : ๒๒)

กอปรกับการปฏิรูประบบราชการโดยใช้โมเดลประเทศไทย ๔.๐ ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อจะขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน นั่นคือ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” (Better Government, Happier Citizens) โดยการจัดโครงสร้างใหม่เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆให้เป็นอย่างดีเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ และไม่เกิดความซ้ำซ้อน การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆได้ดีที่สุด และสามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการได้มากที่สุด ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่างๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน นอกจากการปกครองท้องถิ่นจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาตามหลักการพัฒนาประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงานและการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทุกท้วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่ นั่น บทบาทหน้าที่ของประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการทำให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่น

ตั้งแต่ระดับกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล การที่รัฐธรรมนูญให้อำนาจแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการตรวจสอบ ควบคุม ดูแลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งๆขึ้นไป

เทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่ง ที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลทุ่งงามจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน การประเมินผลการปฏิบัติราชการจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” จัดเป็นหน่วยงานกลางและเป็นสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีการทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงามที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านสาธารณสุข

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงาม จำนวน ๔๐๐ คน ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ซึ่งสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๕ ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านสาธารณสุข

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๔.๑ การบริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน, ด้านช่องทางในการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านคุณภาพในการให้บริการ

๑.๔.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๑.๔.๓ เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๑.๔.๔ ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการประจำปี ๒๕๖๔ ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๑.๕.๒ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลตำบลทุ่งงามทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๑.๕.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
- ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- ๒.๗ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม
- ๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๙ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิท พวงงาม (๒๕๕๓: ๑๖-๑๗) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี ๒ รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๔ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๓๐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจกรรมให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนดได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการค้าซื้อระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๗) กล่าวไว้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบต่อและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกันขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้อาจส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ **หน้าที่** เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ **ทรัพยากรการบริหาร** เป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจหน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนร่วมกันรับผิดชอบ และ **ความพร้อม** เป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์ พรหม (๒๕๕๓: ๘๓-๑๐๓) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยความสะดวกกับบุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, ๑๙๕๗: ๘๗ - ๘๙ อ้างถึงใน โกวิท วัฒนงาม, ๒๕๕๓: ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประธาน คงฤทธิศึกษากร (๒๕๔๒: ๑๕อ้างถึงใน โกวิท วัฒนงาม, ๒๕๕๓ :๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗:๔-๕อ้างถึงใน โกวิท วัฒนงาม, ๒๕๕๓:๓) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ

การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านการช่วยแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่สุกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าจ้างคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารท้องถิ่นและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่มีศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ **หนึ่ง** การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนเล็กๆที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบต่อประชาธิปไตย (Democratic Accountability) **สอง** การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่

การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอน ประชาธิปไตยให้ประชาชน **สาม** สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับ ท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามา บริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมี ประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน **สี่** สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทาง ภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจาก ชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชน ท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทาง การเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ **ห้า** ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทาง การเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นที่เกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอน สิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถือเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการให้อำนาจมี การกระจายออกนอกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกัน และกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการ บริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงาน ของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การ บริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการ แก่ประชาชนโดย คำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

๒.๒.๑ เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

๑) กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นใน การปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

๒) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- (๑) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- (๒) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- (๓) การกำหนด การวัด การให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
- (๔) การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
- (๕) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่ง ไตควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

๒.๒.๒ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

- ๑) จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผล เพราะเมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

๒) มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๓) เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output Controls) การใช้ทรัพยากร ต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

๔) แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุน แยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๕) เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater Competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๖) เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๗) เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony กว resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดยุขัย การเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความ ต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๒.๒.๓ รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

๑) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ เหตุในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการ

บรรลุป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ใน มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้อง คำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัด

เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

๒.๒.๔ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

(๑) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

(๒) ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

(๓) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G๒C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

(๔) ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

(๕) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีด

ความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

(๖) ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

(๗) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาชิกการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

(๘) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

(๙) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen-Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

(๑๐) ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์ และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วถึง สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

(๑๑) วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒: การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทศนในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เช่น

(๑) ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่นคล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบทในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

(๒) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ ก้าวไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

(๓) ยกย่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์ และผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ ให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

(๔) ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

(๕) นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกย่องคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

(๖) ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

(๗) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย

(Government Cloud Service G - Cloud) เพื่อลดค่าใช้จ่ายทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

(๘) นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๙) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

(๑๐) ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันท่วงที โดยกำหนดแนวทางขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อม และการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหาร จัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

(๑๑) วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ

(๑๒) ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน และจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

(๑๓) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/ หรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้ มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการตัดกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่มีการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นของ

องค์การด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่และปรับปรุง กระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

(๑๔) ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกกระดับคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรมหรือกระบวนการลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิม ต่างหน่วยงานต่างดำเนินงานเองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วมโดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ การเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

(๑๕) ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม รวมทั้งสนับสนุน เสริมสร้าง พัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่สังคมและชุมชน เพื่ออยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓: การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่าย ที่ผูกมัด/ผูกพันติดตามมา (Ownership Cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างโอกาสและสร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสีย สิ้นเปลืองและเปล่าประโยชน์ รวมทั้งวางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น เช่น ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์และการบริหารจัดการ องค์การโดยรวม และ การลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและ วิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔: การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยตนเอง เพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมา

สร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น

(๑) วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross Functional Management System) ตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chains) ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใครมีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs)

(๒) การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัยการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์การและระบบราชการแบบเดิม

(๓) ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดยุทธศาสตร์และเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ

(๔) พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multi-Level Governance) ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลัก เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าและไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณ ให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัวตั้ง (Area-based Approach) รวมทั้งวางเงื่อนไขการจัดสรรงบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕: การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทบและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนาแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้งการสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น เช่น

(๑) ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่างๆที่จำเป็นของ ประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วยความชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่

ซ้ำซ้อน มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุน ส่งเสริมการลงทุนของเอกชนร่วมในกิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงานรับผิดชอบกำหนด มาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วมลงทุนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงินและ การคลังของประเทศในระยะยาว

(๒) เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเอง และภาคเอกชนสามารถ ดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ ภาคเอกชน สามารถเข้ามาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ ภาครัฐสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและระดับการให้บริการ รวมทั้ง ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชน ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

(๓) เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทน ภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วน ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกันดำเนิน ภารกิจจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

(๔) พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยง การทำงานและทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้ เกิดการพึ่งพากันในรูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการ ตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖: การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการ บริหารราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารและ สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการตรวจสอบการทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการใน การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

(๑) เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ (Public Scrutiny) และ ผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent Assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรมและ ได้รับการรับรองเข้ามาดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทาง ราชการ รวมทั้งวางกลไกสนับสนุนให้ดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่าย เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

(๒) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗: การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสานพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศ สมาชิก อาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมืองและความเจริญผาสุกของ สังคม ร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓.๑ ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน ในส่วนของภาคราชการ ปัจจุบันหากเป็นการให้บริการแก่ประชาชน สิ่งที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะเป็นในรูปแบบของสินค้าสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ หน่วยงานภาคราชการจึงจำเป็นต้องมีระบบการให้บริการที่ดี คือ ต้องดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

๒.๓.๒ ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๒๕: ๔๖๓) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิด

ความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชิววัน, ๒๕๔๕ : ๑๑) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธนะ ธนาพงศธร, อ้างถึงใน ธีระ อัมพรพฤติ, ๒๕๔๒ : ๑๐) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ ๒๕๓๕: ๑๔-๑๕) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (dependability)
๒. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
๓. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ สามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๒ สามารถในการให้บริการ
 - ๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - ๔.๒ ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

๘. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๓๗ : ๓๔) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

๑. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่

๒. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ

๓. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค

๔. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

๕. ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาประชาชนเอาไว้ได้

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

Millet (๑๙๕๔, p, ๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ **ประการแรก** ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ **ประการที่สอง** การตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี **ประการที่สาม** ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ **ประการที่สี่** การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก **ประการที่ห้า** ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี **ประการที่หก** การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบาย

ขั้นตอนการให้บริการ **ประกาศที่เจ็ด** ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ **ประกาศที่แปด** ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ **ประกาศที่เก้า** ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ**ประกาศสุดท้าย** การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วยการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน การให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้ บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือ การใช้เตารีด การออกแบบการ บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้ สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วย ตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิด ภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (๑๙๕๔, p. ๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการ นำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความ มั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละ กลุ่ม จัดหาข้อมูล ที่เที่ยงตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการ ปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ที่งานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับขั้นนำการบริการนั้นๆ ดังนั้น **การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ** ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้ นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ว่าๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ รูปแบบที่หนึ่ง คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบ

ที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้าง เป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์

รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และ**รูปแบบสุดท้าย** บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภาวนิศา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๕.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ - ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Strauss (๑๙๘๐ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ซิลเมอร์ (Silmer, ๑๙๘๔, ๒๓๐ อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลา ๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๓, หน้า ๒๗๒ อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

สุพล (๒๕๔๐ : ๒๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๔๔ : ๖)

ไพบุลย์ ช่างเรียน (๒๕๔๒, หน้า ๑๔๖ - ๑๔๗) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

อรรถพร (๒๕๔๖: ๒๙) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (๑๙๘๔, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลภา ๒๕๔๔, หน้า ๑๑) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัย คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

๒.๕.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้นิยมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

๒.๕.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙_๑.html) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

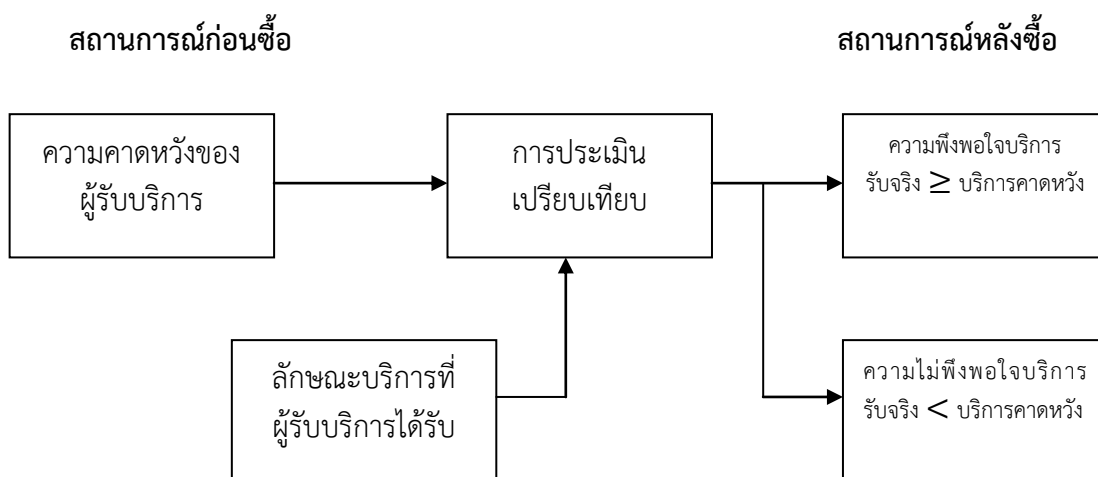
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

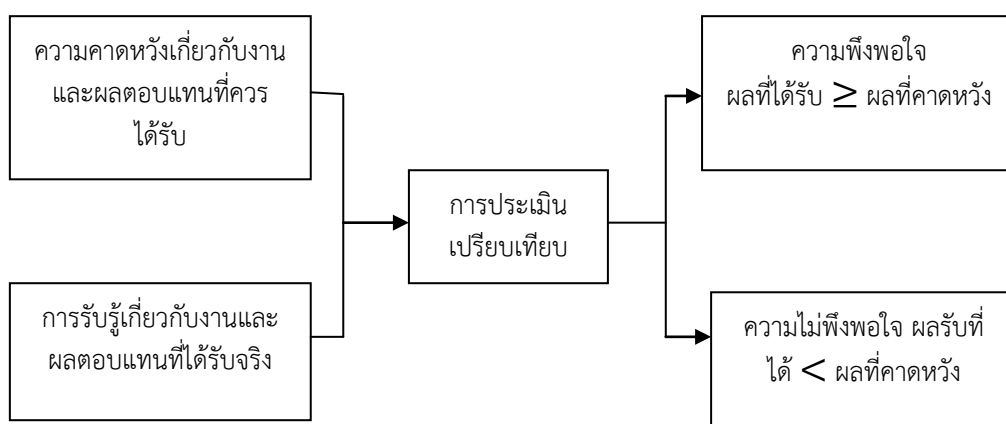
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพ

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความ

ไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๕.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะ เป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น

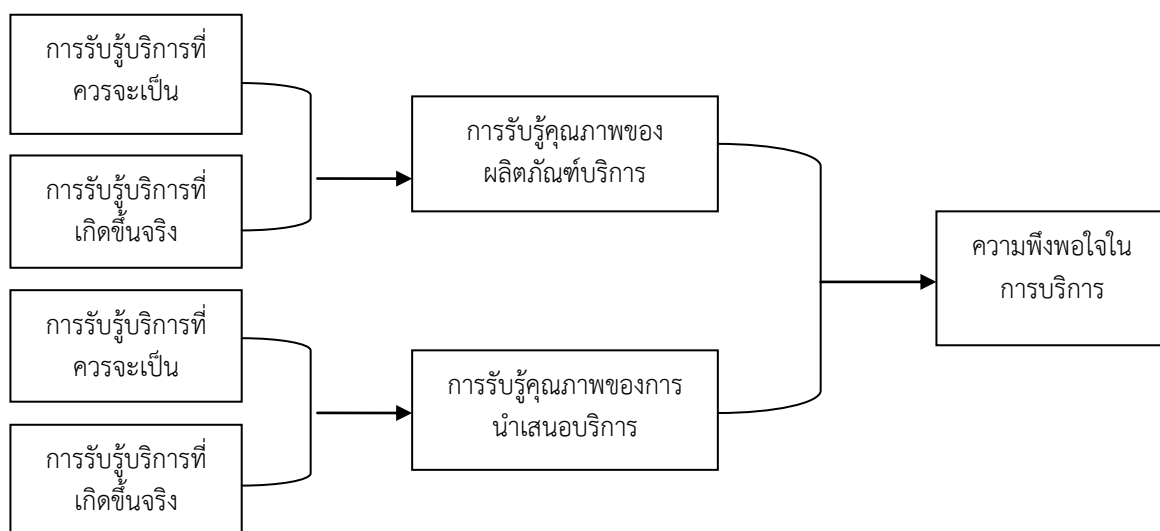
ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพ ของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลา ที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับ แขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหาร ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิต ของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๕.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลិតภัณฑ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๑.๑.๒ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการ ทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ

ความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหารแล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ ด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสม จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาท ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

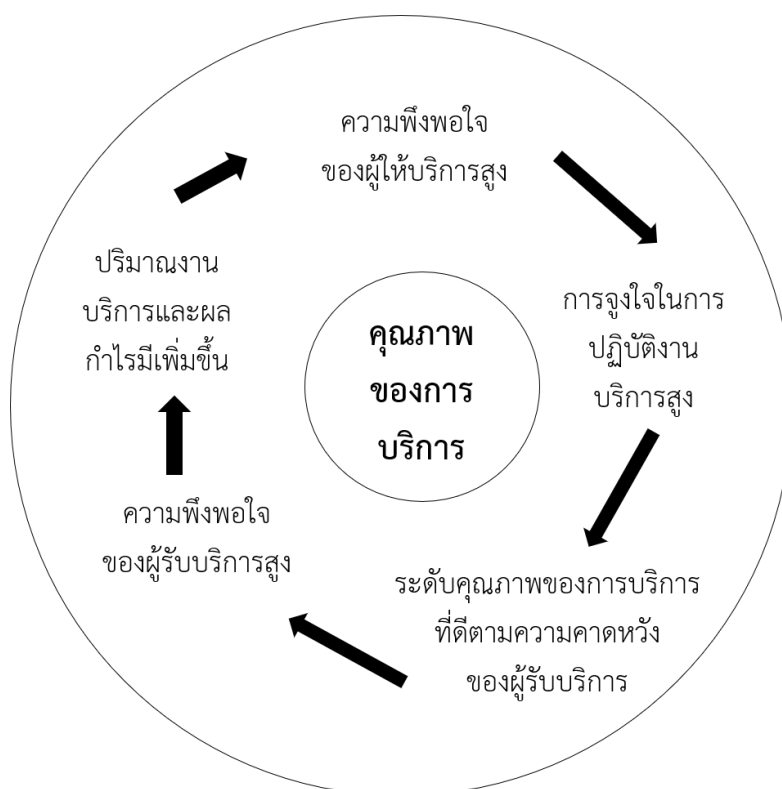
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้ และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮสเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ

ที่มา : Heskett , J.L “Lessons in the Service Sector”. In C.H. Lovelock, Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources. Englewood Cliffs, MJ : Prentice Hall, ๑๙๘๘, P.๓๗๔

จากภาพ แสดงให้เห็นว่า บริการที่มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้นักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวัง ของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑) ได้กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะมีเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่น เรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมี การปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

สาระสำคัญของการมีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ กำหนดให้เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

๒. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๐)

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๑)

ทั้งนี้การเปลี่ยนชื่อเทศบาล หรือเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลให้กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๓)

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ออกเป็น ๒ ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

(๑) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด ๑๒ คน

(๒) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด ๑๘ คน

(๓) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด ๒๔ คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

นายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- (๑) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน
- (๒) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน
- (๓) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๕ คน

พระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาล มีอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๑) ดังต่อไปนี้

- (๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 - (๒.๑) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
- (๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (๖) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก
- (๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (๙) เทศพาณิชย์

๒. เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๓) ดังต่อไปนี้

- (๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐

โดยเพิ่มเติม ๑) ด้านการดูแลจราจร กำหนดให้เทศบาลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว และ ๒) ด้านการศึกษาท้องถิ่น กำหนดให้เทศบาลจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการ ดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก (ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐)

- (๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- (๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (๖) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๘) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

(๙) จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๔) ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (๖) ให้มีการสาธารณสุข
- (๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
- (๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (๑๒) เทศพาณิชย์

๓. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๖) ดังต่อไปนี้

- (๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓

โดยเพิ่มเติมด้านการจัดระเบียบจราจร กำหนดให้เทศบาลจัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ มาตรา ๕๓)

- (๒) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (๓) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรมศพ และสถาน

บริการอื่น

- (๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- (๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- (๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

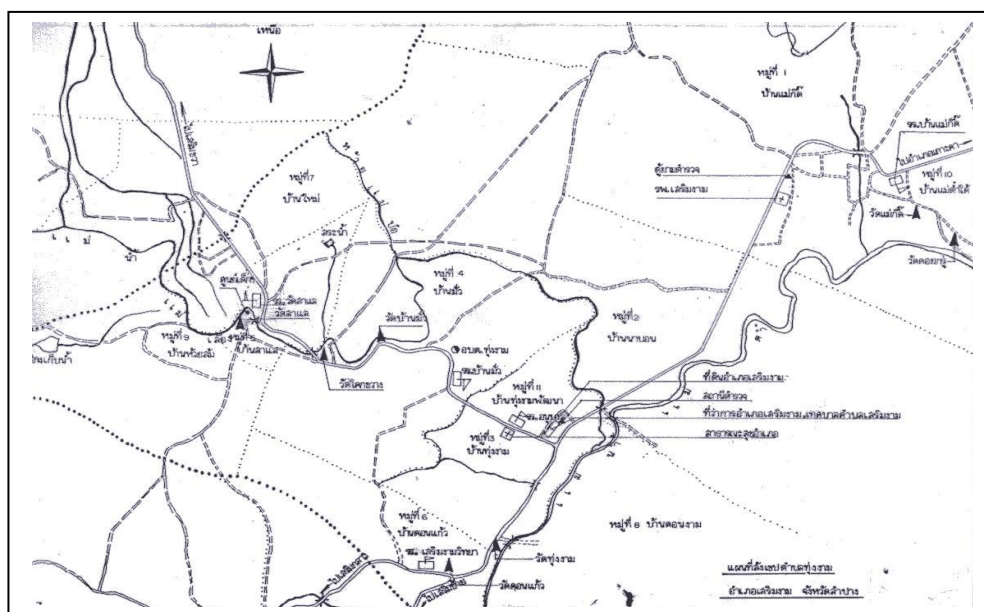
และเทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

๒.๗ สภาพทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลทุ่งงาม ตั้งอยู่เลขที่ ๖๗ บ้านสาแล หมู่ ๕ ตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอเสริมงาม และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเสริมงาม เป็นระยะทางประมาณ ๖ กม.



๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบสูงด้านทิศเหนือและทิศตะวันตก ส่วนทางทิศใต้และทางทิศตะวันออกเป็นพื้นที่ราบ และพื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๗๐ เป็นภูเขาและเป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติแม่เสริม โดยมีแม่น้ำแม่เสริมไหลผ่านตอนกลางของพื้นที่

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีลักษณะภูมิอากาศแบบ ๓ ฤดู ประกอบด้วย

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม	ถึง	เดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน	ถึง	เดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน	ถึง	เดือนกุมภาพันธ์

๑.๔ ลักษณะของดิน

ดินที่ปรากฏพบในพื้นที่ตำบลทุ่งงาม เป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ดี เหมาะสมสำหรับการปลูกข้าว ส่วนการปลูกถั่วลิสงและกระเทียม ดีปานกลาง ยังมีดินลูกรังปนอยู่ มีความสมบูรณ์ปานกลาง ต้องใช้ปุ๋ยอินทรีย์เพื่อปรับปรุงดิน

๑.๕ ลักษณะแหล่งน้ำ

เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีนโยบายในการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เช่น การขุดสระน้ำ ขุดลอกลำเหมือง ดาดลำเหมือง ก่อสร้างรางริน ขุดเจาะบ่อน้ำบาดาล ขุดบ่อน้ำตื้น เป็นต้น โดยมีเป้าหมายที่จะดำเนินการเพิ่มแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในทุกหมู่บ้านอีกอย่างน้อยหมู่บ้านละ ๑ แห่งต่อปี

แหล่งน้ำ

(๑) ลำน้ำ , ลำห้วย	จำนวน	๒	แห่ง
(๒) ฝายจำนวน	จำนวน	๖	แห่ง
(๓) บ่อน้ำตื้นจำนวน	จำนวน	๓	แห่ง
(๔) บ่อโยกจำนวน	จำนวน	๒๗	แห่ง

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม ส่วนใหญ่จะเป็นป่าไม้ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ และป่าถาวร ลักษณะป่าไม้เป็นแบบป่าร้อนชื้น พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ไม้สัก ไม้ประดู่ ไม้แดง ไม้ติง ไม้เหียง ฯลฯ จากสภาพการณ์ในปัจจุบันพบว่ามีปัญหา การบุกรุกป่า แผ้วถางป่าเพื่อประกอบอาชีพ ทำไร่ ทำนา

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ อาณาเขต

เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีเนื้อที่ทั้งหมด ๑๒๔.๗๖ ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลเสริมขวา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลเสริมงาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลนาแก้ว
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลเสริมกลาง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีเขตการปกครอง จำนวน ๗ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๑	บ้านแม่กีด	(อยู่ในเขต ทต.ทุ่งงาม เต็มพื้นที่)
หมู่ที่ ๔	บ้านมั่ว	(อยู่ในเขต ทต.ทุ่งงาม บางส่วน)
หมู่ที่ ๕	บ้านสาแล	(อยู่ในเขต ทต.ทุ่งงาม เต็มพื้นที่)
หมู่ที่ ๗	บ้านใหม่	(อยู่ในเขต ทต.ทุ่งงาม เต็มพื้นที่)
หมู่ที่ ๘	บ้านดอนงาม	(อยู่ในเขต ทต.ทุ่งงาม บางส่วน)
หมู่ที่ ๙	บ้านห้วยส้ม	(อยู่ในเขต ทต.ทุ่งงาม เต็มพื้นที่)
หมู่ที่ ๑๐	บ้านแม่ตำใต้	(อยู่ในเขต ทต.ทุ่งงาม เต็มพื้นที่)

๒.๒ การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทุ่งงาม เป็นการเลือกตั้งโดยตรง การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นใช้เขตตำบลเป็นเขตเลือกตั้ง และการเลือกตั้งสภาเทศบาลตำบลทุ่งงาม ใช้เขตหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง โดยมีสมาชิกจากการเลือกตั้ง แบ่งเป็น ๒ เขต เขตละ ๖ คน รวม ๑๒ คน เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีจำนวนหมู่บ้านในความรับผิดชอบ จำนวน ๗ หมู่บ้าน โดยแยกเป็น

(๑) จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขต ๑ เทศบาลตำบลเต็มทั้งหมู่บ้าน มี ๕ หมู่ ได้แก่ บ้านแม่กีดหมู่ ๑, บ้านสาแล หมู่ ๕, บ้านใหม่ หมู่ ๗, บ้านห้วยส้ม หมู่ ๙ และบ้านแม่ตำใต้ หมู่ ๑๐

(๒) จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขต เทศบาลตำบลเป็นบางส่วน มี ๒ หมู่ ได้แก่ บ้านมั่ว หมู่ ๔ และ บ้านดอนงาม หมู่ ๘

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีครัวเรือน จำนวน ๑,๐๖๐ ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น ๓,๓๘๘ คน แยกเป็น ชาย ๑,๗๑๐ คน หญิง ๑,๖๗๘ คน โดยแยกจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านได้ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ประชากร			หมายเหตุ
			ชาย	หญิง	รวม	
๑	บ้านแม่กีด	๓๑๘	๔๖๒	๔๕๕	๙๑๗	
๔	บ้านมั่ว	๑๒๓	๑๘๒	๑๙๙	๓๘๑	
๕	บ้านสาแล	๓๒๐	๓๙๙	๔๓๔	๘๓๓	
๗	บ้านใหม่	๑๔๒	๒๐๙	๑๙๖	๔๐๕	
๘	บ้านดอนงาม	๗๐	๘๘	๘๗	๑๗๕	
๙	บ้านห้วยส้ม	๑๐๘	๑๕๑	๑๕๗	๓๐๘	
๑๐	บ้านแม่ตำใต้	๗๘	๑๕๓	๑๒๘	๒๘๑	
	รวม	๑,๑๗๑	๑,๖๔๔	๑,๖๕๖	๓,๓๐๐	

กลุ่มอายุ	ชาย	หญิง	รวม
๐๐-๐๔	๘๕	๖๒	๑๔๗
๐๕-๐๙	๑๑๒	๑๑๕	๒๒๗
๑๐-๑๔	๙๖	๑๑๖	๒๑๒
๑๕-๑๙	๑๓๘	๑๑๓	๒๕๑
๒๐-๒๔	๑๖๓	๑๒๙	๒๙๒
๒๕-๒๙	๑๔๔	๑๖๖	๓๑๐
๓๐-๓๔	๑๐๘	๑๓๒	๒๔๐
๓๕-๓๙	๑๙๘	๑๗๒	๓๗๐
๔๐-๔๔	๑๔๖	๑๗๘	๓๒๔
๔๕-๔๙	๑๖๔	๒๐๓	๓๖๗
๕๐-๕๔	๑๕๑	๑๓๐	๒๘๑
๕๕-๕๙	๑๒๓	๑๒๑	๒๔๔
๖๐-๖๔	๗๙	๘๗	๑๖๖
๖๕-๖๙	๕๘	๓๗	๙๕
๗๐-๗๔	๔๐	๔๗	๘๗
๗๕-๗๙	๓๒	๔๕	๗๗
๘๐+	๓๓	๔๕	๗๘
รวม	๑,๘๐๖	๑,๗๗๙	๓,๕๘๕

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอเสริมงาม

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ ด้านการศึกษา

สถานศึกษาในเขตรับผิดชอบของ เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ๑. โรงเรียนประถมศึกษา | จำนวน ๒ แห่ง |
| ๒. โรงเรียนมัธยมศึกษา(ขยายโอกาส) | จำนวน - แห่ง |
| ๓. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน ๒ แห่ง |
| จำนวนครู-อาจารย์ ผู้ดูแลเด็ก และจำนวนนักเรียน ปีการศึกษา ๒๕๕๙ | |
| ๑. ครู-อาจารย์ | จำนวน ๑๕ คน |
| ๒. พนักงานครู(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | จำนวน ๒ คน |
| ๓. ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก | จำนวน ๓ คน |
| ๓. จำนวนนักเรียนในโรงเรียน | จำนวน ๑๓๐ คน |
| ๔. จำนวนนักเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน ๖๕ คน |

๔.๒ ด้านสาธารณสุข

สถานพยาบาลในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม ประกอบด้วย โรงพยาบาลระดับอำเภอ จำนวน ๑ แห่ง

บุคลากรด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย แพทย์วิชาชีพ ๑ คน เภสัชกรวิชาชีพ ๓ คน เจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุข ๓ คน พยาบาลวิชาชีพ ๔๓ คน

สาเหตุการเจ็บป่วย ส่วนมากเกิดจากโรคระบบทางเดินหายใจ โรคระบบกล้ามเนื้อ รวมโครงร่างและเนื้อเยื่อเสริม โรคระบบไหลเวียนเลือด โรคระบบประสาท และโรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ โภชนาการและเมตาบอลิซึม โรคไขข้ออักเสบ

๔.๓ ด้านอาชญากรรม -

๔.๔ ยาเสพติด พบวัยรุ่นบางคนเป็นกลุ่มเสี่ยงที่ควรเฝ้าระวัง และโครงการกีฬาต้านยาเสพติด

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

ผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ติดเชื้อเอชไอวี

(๑) ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีผู้สูงอายุทั้งหมด จำนวน ๖๗๕ คน ซึ่งจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๐ ของจำนวนประชากรทั้งหมดและมีการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุขึ้นทุกหมู่บ้าน มีกิจกรรมการออกกำลังกาย นันทนาการ ฯลฯ

(๒) ผู้พิการในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีผู้พิการทั้งหมด จำนวน ๒๗๐ คน จำนวนผู้พิการคิดเป็นร้อยละ ๖.๕๖ ของจำนวนประชากรทั้งหมด

(๓) ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสริมงามพบว่า ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีผู้ติดเชื้อเอชไอวีทั้งหมดจำนวน ๑๕ คน ซึ่งจำนวนผู้ติดเชื้อเอชไอวีคิดเป็นร้อยละ ๐.๓๖ ของจำนวนประชากรทั้งหมด

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีเส้นทางการคมนาคมเชื่อมต่อกับตำบลข้างเคียง ดังนี้ ถนนสายหลัก ได้แก่ สายทุ่งงาม-อ.เสริมงาม เชื่อมระหว่างเทศบาลตำบลเสริมงามกับตำบลทุ่งงาม

๕.๒ การไฟฟ้า

ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.เสริมงาม

๕.๓ การประปา

มีระบบประปาหมู่บ้าน ๗ หมู่บ้าน

๕.๔ โทรศัพท์

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ไม่มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ ประชาชนส่วนใหญ่ทุกครัวเรือน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งบางพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างไกลทำให้สัญญาณบางแห่งไม่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารได้

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

การไปรษณีย์หรือการสื่อสาร การขนส่ง และการวัสดุ ครุภัณฑ์ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ไม่มี แต่มีเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์สำหรับอำนวยความสะดวกในการขนส่ง และการสื่อสาร ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม เพื่อให้เกิดความสะดวกและง่ายต่อการขนส่งยิ่งขึ้น

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เป็นส่วนใหญ่ และการค้าขาย ส่วนใหญ่ทำนา ทำไร่ ทำสวน เพื่อใช้ในการบริโภคและจำหน่าย

๖.๒ การประมง -

๖.๓ การปศุสัตว์

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม เลี้ยง ไก่ เพื่อไว้ในการบริโภค และ วัว สุกร เพื่อจำหน่าย และบางส่วนได้ตั้งฟาร์มสุกร จำนวน ๕ ครัวเรือน ฟาร์ม และฟาร์มไก่ไข่ จำนวน ๒ ครัวเรือน

๖.๔ การบริการ -

๖.๕ การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม จำนวน ๒ แห่ง ถ้าเสื่อ ถ้าฝ้ายทอด แต่ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์จึงยังไม่เป็นที่รู้จัก

๖.๖ อุตสาหกรรม -

๖.๓ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพในพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีจำนวน ๑ กลุ่ม คือกลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า กลุ่มจักรสาน กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์ บ้านสาแล หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๖.๘ แรงงาน -

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ ประชาชนในเขต เทศบาลตำบลทุ่งงาม นับถือศาสนาพุทธ และมีวัด จำนวน ๖ แห่ง

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปีในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีดังนี้

- ประเพณีสงกรานต์และรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ ในช่วงเดือนเมษายน ของทุกปี
- ประเพณีแห่ไม้ค้ำศรี ในช่วงเดือนเมษายน ของทุกปี
- ประเพณีลอยกระทง ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม ของทุกปี
- ประเพณีสลากภัตร ในช่วงเดือนตุลาคม ๒ ปี จัดครั้ง

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภูมิปัญญาที่มีลักษณะเด่น เช่น การเกษตรแบบดั้งเดิม สมุนไพร เป่ารักษาโรค เป็นต้น

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก เทศบาลตำบลทุ่งงาม มีสินค้าพื้นเมืองจำหน่าย ได้แก่ กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าพื้นเมือง ซึ่งสามารถจำหน่ายได้ทั้งในพื้นที่ตำบล

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

มีแหล่งน้ำสำหรับการอุปโภคและบริโภค ได้แก่ ระบบประปาหมู่บ้านที่มีครบทุกหมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย ระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑,๔,๕,๗,๘,๙,๑๐ ซึ่งทุกหมู่บ้านมีระบบประปา แต่ปัญหาที่พบมักเกิดจากน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค ระบบประปาค่อนข้างเก่าเสื่อมโทรม และน้ำดิบบางส่วนปนเปื้อนสารฟลูออไรด์เกินค่ามาตรฐาน

๘.๒ ป่าไม้

ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงาม ลักษณะป่าไม้เป็นแบบป่าร้อนชื้น พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ไม้สัก ไม้ประดู่ ไม้แดง ไม้ติง ไม้เหียง ฯลฯ จากสภาพการณ์ในปัจจุบันพบว่ามีปัญหา การบุกรุกป่า แผ้วถางป่าเพื่อประกอบอาชีพ ทำไร่ ทำนา

๘.๓ ภูเขา

พื้นที่ตำบลทุ่งงามเป็นเทือกเขาสูงสลับซับซ้อนทอดตัวไปตามแนวทิศเหนือและทิศใต้ ความสูงจากระดับน้ำทะเลต่ำสุด ๒๕๐ เมตร สูงสุด ๑,๒๙๓ เมตร และมีหินไผ่ล่องกระจายทั่วไป

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตำบลทุ่งงามเป็นชุมชนมีลักษณะชุมชนชนบท มีสภาพพื้นที่ที่ใกล้แนวเขา ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญคือ ป่าไม้ ลำน้ำ และ ทราย คุณภาพทรัพยากรธรรมชาติจัดอยู่ในคุณภาพที่ดี สภาพอากาศโดยปกติจะมีอากาศที่ดี

๙. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๙.๑ ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

บ้านแม่กีด	หมู่ ๑	ผู้ใหญ่บ้านชื่อ นายพิทักษ์ อินตะจักร
บ้านมั่ว	หมู่ ๔	ผู้ใหญ่บ้านชื่อ นายทรงกฤต ตามคำมา
บ้านสาแล	หมู่ ๕	ผู้ใหญ่บ้านชื่อ นายธนพล ยศแก่น
บ้านใหม่	หมู่ ๗	ผู้ใหญ่บ้านชื่อ นายประสงค์ ธिया
บ้านดอนงาม	หมู่ ๘	ผู้ใหญ่บ้านชื่อ นางศรีจันทร์ ปิงแก้ว
บ้านห้วยส้ม	หมู่ ๙	ผู้ใหญ่บ้านชื่อ นายพิชัย พุ่มป่า
บ้านแม่ตำใต้	หมู่ ๑๐	ผู้ใหญ่บ้านชื่อ นายสัญญา คำน้อย

๙.๒ ข้อมูลด้านการเกษตร

บ้านแม่กีด	หมู่ ๑ มีพื้นที่การเกษตรจำนวน ๙๒๖ ไร่ มีครัวเรือนที่ทำการเกษตรจำนวน ๒๘๘ ครัวเรือน ส่วนใหญ่ปลูกข้าว ข้าวโพด และมันสำปะหลัง
บ้านมั่ว	หมู่ ๔ มีพื้นที่การเกษตรจำนวน ๕๐๔ ไร่ มีครัวเรือนที่ทำการเกษตรจำนวน ๑๐๘ ครัวเรือน ส่วนใหญ่ปลูกข้าว ข้าวโพด และมันสำปะหลัง
บ้านสาแล	หมู่ ๕ มีพื้นที่การเกษตรจำนวน ๑,๒๓๓ ไร่ มีครัวเรือนที่ทำการเกษตรจำนวน ๒๘๘ ครัวเรือน ส่วนใหญ่ปลูกข้าว ข้าวโพด และมันสำปะหลัง
บ้านใหม่	หมู่ ๗ มีพื้นที่การเกษตรจำนวน ๙๔๘ ไร่ มีครัวเรือนที่ทำการเกษตรจำนวน ๑๒๗ ครัวเรือน ส่วนใหญ่ปลูกข้าว ข้าวโพด และมันสำปะหลัง
บ้านดอนงาม	หมู่ ๘ มีพื้นที่การเกษตรจำนวน ๙๓๒ ไร่ มีครัวเรือนที่ทำการเกษตรจำนวน ๖๙ ครัวเรือน ส่วนใหญ่ปลูกข้าว ข้าวโพด และมันสำปะหลัง
บ้านห้วยส้ม	หมู่ ๙ มีพื้นที่การเกษตรจำนวน ๗๔๗ ไร่ มีครัวเรือนที่ทำการเกษตรจำนวน ๙๗ ครัวเรือน ส่วนใหญ่ปลูกข้าว ข้าวโพด และมันสำปะหลัง
บ้านแม่ตำใต้	หมู่ ๑๐ มีพื้นที่การเกษตรจำนวน ๖๕๔ ไร่ มีครัวเรือนที่ทำการเกษตรจำนวน ๖๓ ครัวเรือน ส่วนใหญ่ปลูกข้าว ข้าวโพด และมันสำปะหลัง

๙.๓ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

- บ้านแม่กีด หมู่ ๑ ดาดลำเหมืองหลวง, ห้วยแม่กีด
- บ้านมั่ว หมู่ ๔ ดาดเหมืองทุ่งต้นกว้างโป่งพาน
- บ้านสาแล หมู่ ๕ ดาดลำเหมืองกลางบ้าน
- บ้านใหม่ หมู่ ๗ เหมืองทุ่งดง
- บ้านดอนงาม หมู่ ๘ อ่างห้วยต้นคำ
- บ้านห้วยส้ม หมู่ ๙ ดาดลำเหมืองแก้วแหน
- บ้านแม่ตำใต้ หมู่ ๑๐ ดาดลำเหมืองห้วยยายแก้ว, ห้วยขมื่น

๙.๔ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

แหล่งน้ำสำหรับการอุปโภคและบริโภค ได้แก่ ระบบประปาหมู่บ้านที่มีครบทุกหมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย ระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑,๔,๕,๗,๘,๙,๑๐ ซึ่งทุกหมู่บ้านมีระบบประปา แต่ปัญหาที่พบมักเกิดจากน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค ระบบประปาค่อนข้างเก่าเสื่อมโทรม และน้ำดิบบางส่วนปนเปื้อนสารฟลูออไรด์เกินค่ามาตรฐาน

๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชน ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน ๕๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) มี ๒ ลักษณะ และแบบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบัก ได้ค่าความ เชื่อมั่น ๐.๘๕ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จากผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๔) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ๒) เพื่อให้ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ ทำการศึกษาต่อการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดความพึงพอใจ ๔ งานคือ งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้, งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน ๓๘๘ ราย มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลจากการศึกษาพบว่า งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนความพึงพอใจมาเป็นอันดับ ๑ ร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาคืองานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๖.๒ ถัดมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๙๖.๐ และงานด้านที่ประชาชนในเขตตำบลบ้านฉางมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๕.๘ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานต่างๆ เทศบาลตำบลบ้านฉางควรดำเนินการดังนี้ ๑) ควรพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ๒) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย และควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาล

วรุณี เขาวนัสสุขุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่

ทำการวิจัย จำนวน ๒,๐๐๐ ราย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรี ใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน

๓) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรี ใน ๔ ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยการทํารายการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ๒) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ รัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิง พรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า (๑) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ ๓๘.๘๐ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๑.๐๐ มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๘.๐๐ โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อย ละ ๓๒.๐๐ (๒) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๕๙$,S.D.= .๕๐๑) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=๔.๖๓$,S.D.= .๔๙๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๖๓$,S.D.= .๔๘๒) คิด เป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=๔.๕๔$,S.D.= .๕๑๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๕๖$,S.D.= .๕๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสหพรงานศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ ๔ (หมู่บ้านอยู่เจริญ ๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ ๔ งาน คือ ๑) งานบริการกองคลัง ๒) งานบริการกองช่าง ๓) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ ๔) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้ บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง ๔ งาน จำนวน ๑,๐๖๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

๑. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๒. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๔. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๕. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

สุนารี แสนพยุห์ (๒๕๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ ๓) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน ๑๖๒ คนซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับจำนวน ๒๗ ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

๒. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ แต่ประชาชนอายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัดน์ (๒๕๕๗) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควน ขนุน จังหวัดพัทลุง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/ สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒,๗๕๗ ครัวเรือน ใช้วิธีกลุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๓๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที่

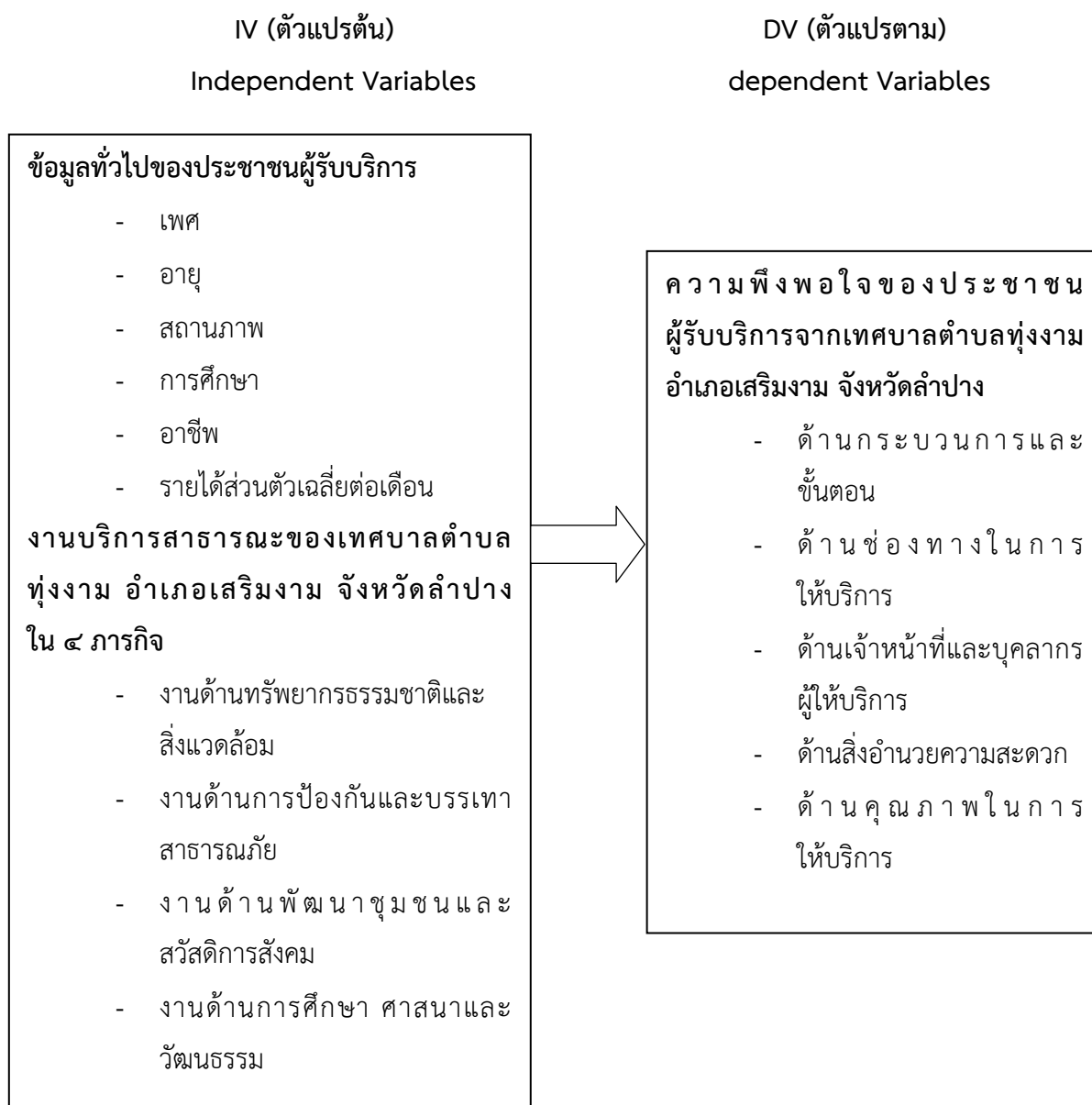
ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (๓.๖๐±๐.๖๐) และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ (๓.๗๑±๐.๕๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓.๖๔±๐.๕๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๓.๕๕±๐.๔๙) ด้านสาธารณสุข (๓.๘๑±๐.๕๒) ด้านสังคม/สวัสดิการ (๓.๗๔±๐.๕๒) และด้านการศึกษา (๓.๗๔±๐.๕๑) และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือ โครงสร้างพื้นฐาน/ สาธารณูปโภค (๓.๐๐±๐.๗๑) และนอกจากนี้มีข้อเสนอแนะปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและ คุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้า ส่องสว่างข้างทางและครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซม อย่างสม่ำเสมอ

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกัญญ์สินี จากุพจน์ (๒๕๕๙) ทำการศึกษาเรื่อง สสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙ การวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจ ประชาชน) งานอื่นๆ (งานชลประทานระบบท่อ) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ จำนวน ๓๓๓ คน ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๒๔๔ คน ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน และผู้รับบริการงาน

ชลประทานระบบท่อ จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ จำแนกเป็นรายได้ ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง ๔ ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ รองลงมาคือด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ตามลำดับ

๒.๙ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัยคือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงามทั้งสิ้นมีจำนวน ๓,๓๐๐ คน

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

E คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายเหนือความเชื่อมั่น ๙๕ % จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงาม

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{3,300}{1 + 3,300 (0.05)^2} = ๓๕๖.๗๕ \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๕๖.๗๕ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านแม่กีด	๙๑๗	๒๗.๗๙	๑๑๑
หมู่ที่ ๔ บ้านม่วง	๓๘๑	๑๑.๕๕	๔๖
หมู่ที่ ๕ บ้านสาแล	๘๓๓	๒๕.๒๔	๑๐๑
หมู่ที่ ๗ บ้านใหม่	๔๐๕	๑๒.๒๗	๔๙
หมู่ที่ ๘ บ้านดอนงาม	๑๗๕	๕.๓๐	๒๑
หมู่ที่ ๙ บ้านห้วยส้ม	๓๐๘	๙.๓๓	๓๘
หมู่ที่ ๑๐ บ้านแม่ตำใต้	๒๘๑	๘.๕๒	๓๔
รวม	๒,๔๑๙	๑๐๐.๐	๔๐๐

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยคือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่นั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับ	ร้อยละ
๔.๕๐ - ๕.๐๐	มากที่สุด	๙๐ - ๑๐๐
๓.๕๐ - ๔.๔๙	มาก	๗๐ - ๘๙
๒.๕๐ - ๓.๔๙	ปานกลาง	๕๐ - ๖๙
๑.๕๐ - ๒.๔๙	น้อย	๓๐ - ๔๙
๑.๐๐ - ๑.๔๙	น้อยที่สุด	๐ - ๒๙

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านสาธารณสุข

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น
- ๔.๒ ข้อมูลทั่วไป
- ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม
- ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นานๆ ครั้ง	๑๕๔	๓๘.๕๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๑๓๔	๓๓.๕๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๘๔	๒๑.๐๐
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๒๘	๗.๐๐
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๙๔	๒๓.๕๐
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๑๔๔	๓๖.๐๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๑๐๘	๒๗.๐๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๕๔	๑๓.๕๐

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

		n = ๔๐๐
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ร้อยละ
๑. เพศ		
	ชาย	๑๘๒ ๔๕.๕๐
	หญิง	๒๑๘ ๕๔.๕๐
๒. อายุ		
	ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๒ ๓.๐๐
	๒๑ - ๓๐ ปี	๙๖ ๒๔.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๙๐ ๒๒.๕๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๘๒ ๒๐.๕๐
	๕๑ - ๖๐ ปี	๖๔ ๑๖.๐๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	๕๖ ๑๔.๐๐
๓. สถานภาพ		
	โสด	๙๔ ๒๓.๕๐
	สมรส	๒๖๘ ๖๗.๐๐
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๓๘ ๙.๕๐
๔. ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๓๖ ๙.๐๐
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๘ ๑๒.๐๐
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘๒ ๒๑.๐๐
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๑๐๖ ๒๖.๕๐
	ปริญญาตรี	๑๐๘ ๒๗.๐๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑๘ ๔.๕๐

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	n = ๔๐๐	
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔๘	๑๒.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๔	๘.๕๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๖๖	๑๖.๕
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๗๘	๑๙.๖๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๔.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๗๒	๑๘.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๖	๔.๐๐
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่นๆ	-	-
๖. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๖๘	๑๗.๐๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๘๖	๔๖.๕๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๐๘	๒๗.๐๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๘	๙.๕๐

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านสาธารณสุข

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๕๗	๐.๖๒	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๒	๐.๖๑	มากที่สุด
๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๔	มากที่สุด
๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับผิดชอบต่อความคิดเห็นจากประชาชน	๔.๕๙	๐.๕๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๙	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑, ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับผิดชอบต่อความคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๙)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๑	๐.๖๒	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๓	๐.๖๐	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๘	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสกนผ่าน QR Code	๔.๕๘	๐.๖๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๙)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๒	๐.๖๒	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๖	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๖	๐.๖๐	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๙	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๔, ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๒)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๐	๐.๖๒	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ใน การให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๑	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำ ความเข้าใจ	๔.๖๖	๐.๖๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๓)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตาม กำหนดเวลา	๔.๕๗	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี	๔.๖๘	๐.๖๐	มากที่สุด
๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความ ต้องการ	๔.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๐)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงามใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาลของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการ และขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	๔.๖๒	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน - หลัง อย่างเป็นธรรม	๔.๖๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๐	๐.๖๔	มากที่สุด
๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๓	มากที่สุด
๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	๔.๖๒	๐.๖๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๖๓	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน - หลัง อย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๓) และข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มีซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๔)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาลของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๕	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	๔.๕๖	๐.๖๔	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอก เวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและ รวดเร็ว	๔.๖๑	๐.๖๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๒) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๕	๐.๖๑	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๘	๐.๖๔	มาก
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๑	๐.๖๒	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๓๘	๐.๕๙	มาก
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๑	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๑) รองลงข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๙)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล ของ เทศบาล ตำบล ทุ่ง งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๔.๕๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับ บริการ	๔.๔๔	๐.๖๔	มาก
๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๕	๐.๖๒	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๙	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมาก
ที่สุดในข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน
สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๙) และ
ข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่ง
สำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่
ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุด
บริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ
๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๒)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงามได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ	๔.๕๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ	๔.๔๑	๐.๖๒	มาก
๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๔๖	๐.๖๒	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากในข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงามได้รับการดูแล ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๒)

**๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาล
ตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ
๙๑.๔๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงามในภาพรวม
๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน	๔.๖๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๕๘	๐.๕๙	มากที่สุด
๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๕	๐.๖๖	มากที่สุด
๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๕๗	๐.๖๘	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๖๓	๐.๖๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๘)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๖	๐.๖๒	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๔	๐.๖๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๔)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๘	๐.๖๒	มาก
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๗	๐.๖๑	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๒	๐.๖๑	มาก
๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็น อย่างดี	๔.๔๔	๐.๖๓	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๖	๐.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๓) และข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๒)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน	๔.๕๙	๐.๖๔	มากที่สุด
๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้	๔.๕๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๙	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๓	๐.๖๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๘	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมาคือข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลทุ่งงามมากยิ่งขึ้น	๔.๕๗	๐.๖๒	มากที่สุด
๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอ เช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น	๔.๕๖	๐.๖๐	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลทุ่งงามยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๕๙	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลทุ่งงามกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่	๔.๙๓	๐.๖๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลทุ่งงามกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลทุ่งงามยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสา

ธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาล ตำบลทุ่งงามมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทัวถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น มี ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๐)

๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๒	๐.๖๑	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๖๖	๐.๖๔	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๖๓	๐.๖๐	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๕๗	๐.๖๓	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๖๕	๐.๖๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๖๓	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๓)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๑) และข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘, ๐.๕๘)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๐	๐.๖๔	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๕	๐.๖๒	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๙	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๒)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๔	๐.๖๐	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๙	๐.๕๔	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๔๖	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๖	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๔๖	๐.๕๘	มาก
๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๔๕	๐.๖๒	มาก
๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม	๔.๔๒	๐.๕๘	มาก
๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย	๔.๓๘	๐.๕๒	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๔๓	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๖๒) และข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๒)

**๔.๓.๕ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล
ตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงามพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๖๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๖๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๖๐	๐.๖๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๖๕	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๒)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๖๑	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น	๔.๖๓	๐.๖๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๑)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๔	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๕	๐.๖๑	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๐)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๔	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๕	๐.๕๗	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๘	๐.๖๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น	๔.๖๑	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน	๔.๕๙	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุมเหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๖๐	๐.๖๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาข้อที่ ๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๔)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชนมีความคับแคบ บางจุดพื้นผิวถนนมีลักษณะทรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ บางจุดซ่อมแซมแล้วแต่พังเสียหายง่าย มีน้ำท่วมขัง ทำให้การใช้เส้นทางสัญจรเกิดความไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ ไม่มีการพัฒนาเส้นทางสำหรับการเกษตร
- ระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด ประชาชนยังมีความต้องการให้มีการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการขยายเขตไฟฟ้าไปยังบริเวณที่ทำการเกษตรของประชาชน
- ระบบการระบายน้ำมีลักษณะอุดตัน ไม่สามารถระบายน้ำได้ บางจุดเกิดน้ำท่วมขังเกิดดินโคลนมาอุดตันท่อเวลาฝนตก ทำให้การใช้เส้นทางสัญจรไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้
- น้ำประปาที่ใช้สำหรับอุปโภค-บริโภคขาดแคลน ไม่ไหลสม่ำเสมอเพราะมีเศษดินทรายที่มักอุดตันท่อส่งน้ำ ทำให้น้ำประปาไม่ค่อยสะอาด มีลักษณะขุ่นแดง ส่งกลิ่นเหม็น
- การบริหารจัดการขยะในพื้นที่ยังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร ไม่มีรถขยะมาเก็บขยะในพื้นที่
- ไม่มีป้ายจราจรและป้ายเตือนต่าง ๆ บริเวณมุมโค้งถนน/ทางแยกต่าง ๆ ที่ประชาชนใช้สัญจร บางจุดกระจกโค้งนูนบริเวณทางแยกมีลักษณะขุ่นมัว ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และยังติดตั้งไม่ทั่วถึง รวมถึงในชุมชนไม่มีกล้องวงจรปิดบันทึกเหตุการณ์ของชุมชน
- เกิดภาวะสินค้าทางการเกษตรตกต่ำ, อยากให้มีการส่งเสริมทักษะทางอาชีพและการตลาดให้แก่ประชาชน, ผู้ว่างงาน, ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสให้เป็นรูปธรรมชัดเจน โดยเฉพาะในภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้คนไม่สามารถประกอบอาชีพได้เต็มรูปแบบ เกิดภาวะตกงาน ว่างงาน ไม่มีอาชีพสำรอง อยากให้หน่วยงานภาครัฐช่วยเหลือ
- อยากให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทุ่งงาม รวมทั้งพนักงานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและข้อควรปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา และวางแผนการพัฒนาเส้นทางสำหรับการเกษตร หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางได้

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน และทำการขอขยายเขตไฟฟ้าไปยังบริเวณที่ทำการเกษตร เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกต่อการปลูกพืชผลทางการเกษตรมากขึ้น

- พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ การดำเนินการที่ปลอดภัย มีการปิดฝาท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตันต่อเนื่อง สามารถมีการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่างๆ

- วางระบบการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ประสบปัญหาน้ำประปาที่ใช้ในการอุปโภค – บริโภค เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างมีระบบ ครอบคลุมเพียงพอต่อความต้องการ และมีลักษณะสะอาด ประชาชนรู้สึกปลอดภัย

- เพิ่มมาตรการสำคัญและพัฒนาระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธีในทุกขั้นตอน จัดหารถเก็บขนขยะที่อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน ทำการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวนถุงขยะ / ถังขยะหรือถังคัดแยกขยะให้เพียงพอในชุมชน จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์หรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักให้ประชาชนเกิดการลด ละ เลิก การใช้ถุงพลาสติก หรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การสร้างผลิตภัณฑ์รีไซเคิลจากขยะ ฯลฯ นอกจากนี้ควรมีมาตรการทางกฎหมายใช้บังคับกับผู้ฝ่าฝืนหรือลักลอบเผาขยะ หรือนำขยะมาทิ้งในพื้นที่อย่างจริงจัง

- จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งป้ายสัญญาณจราจร การติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนและผู้ใช้เส้นทางสัญจรมีความปลอดภัยมากขึ้น

- จัดให้มีการวางแผน ประชุม รับฟังปัญหาและความต้องการ รวมถึงข้อเสนอแนะ จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่ว่าจะเป็นการอบรม เสริมอาชีพ / การพัฒนาบรรจุภัณฑ์/ การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าทางการเกษตรหรือสินค้าทาง วัฒนธรรมของท้องถิ่น /การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนในรูปแบบออนไลน์, การดำเนินการ ประสานกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในส่วนของคุณภาพหรือส่วน อื่น ๆให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น โดยการดำเนินการใดๆจะต้องเป็นไปตามมาตรการในการ เฝ้าระวังและควบคุมมิให้มีการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด

- ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลทุ่งงาม ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ใน ฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาด พื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนัก และสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือ บริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น

- ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการ จัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความ ยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับ ฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบ ที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนา ภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็น แนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

- ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทุ่งงาม รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหา หรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งการใช้ระบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ต่าง ๆ ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มา รวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การ ปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

- เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อ เลือกลงใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลทุ่งงาม โดย จะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการ ให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมี การแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการ ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิด ความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปางและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๕.๑.๑ ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๐ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ การศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ และมีรายได้ ๕๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นร้อยละ ๔๖.๕๐

๕.๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่

๕.๑.๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

(๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑, ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๙)

(๒) **ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือ ข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้อง ตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๙)

(๓) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๔, ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๒)

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความ

พึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๓)

(๕) **ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๐)

๕.๑.๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงามใน ๕ ประเด็น ได้แก่

(๑) **ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน - หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๓) และข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๔)

(๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๒) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๓)

(๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๙)

(๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๒)

(๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากในข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงามได้รับการดูแล ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๒)

๕.๑.๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงามในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

(๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๘)

(๒) **ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๔)

(๓) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๓) และข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๒)

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือ ข้อที่ ๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมาคือ ข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๙)

(๕) **ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลทุ่งงามกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลทุ่งงามยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลทุ่งงามมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุมทั่วถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๐)

๕.๑.๒.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

(๑) **ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ

๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือ ข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๓)

(๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๑) และข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นทางการและเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘, ๐.๕๘)

(๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๒)

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๙)

(๕) **ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๖๒) และข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๒)

๕.๑.๒.๕ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งงามพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลทุ่งงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

(๑) **ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๒)

(๒) **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นทางการและเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๑)

(๓) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๐)

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๙)

(๕) **ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาข้อที่ ๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการ

ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาด และโรคติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๔)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงามในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ ถัดมาคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของ เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ และยังสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความ สะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการ

จากเทศบาลตำบลทุ่งงาม อยู่ในระดับที่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

๕.๒.๒ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษากการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ทั้ง ๔ ภารกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesel และ Berry (๑๙๘๕) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

- (๑) ความเชื่อถือได้ (reliability)
 - (๒) การตอบสนอง (responsive)
 - (๓) ความสามารถ (competency)
 - (๔) การเข้าถึงบริการ (access)
 - (๕) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy)
 - (๖) การสื่อสาร (communication)
 - (๗) ความซื่อสัตย์ (credibility)
 - (๘) ความมั่นคง (security)
 - (๙) ความเข้าใจ (understanding)
 - (๑๐) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้
- (๑) ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
 - (๒) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอ
 - (๓) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
 - (๔) ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
 - (๕) ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

๕.๒.๓ นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน ได้แก่

(๑) จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๔) ทั้ง ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(๒) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลจากการศึกษาพบว่า งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนความพึงพอใจมาเป็นอันดับ ๑ ร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมา คืองานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๖.๒ ถัดมาคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๖.๐ และงานด้านที่ประชาชนในเขตตำบลบ้านฉางมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๕.๘ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานต่างๆ เทศบาลตำบลบ้านฉางควรดำเนินการดังนี้ ๑) ควรพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ๒) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย และควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาล

(๓) วรุณี เขาวนัสสุขุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ งาน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายเลขประจำบ้าน ตามลำดับ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอน, ด้านช่องทางในการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ในแต่ละด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงามจะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วและในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

(๑) เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ข้อที่๙ คือการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

(๒) เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลและพนักงานเทศบาลตำบลทุ่งงาม ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดยิ่งขึ้น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๕ ภารกิจ คือ

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อสะดวกในการนำเสนอข้อมูลคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๕.๓.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลัง อย่างเป็นธรรม ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๕.๓.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้

๕.๓.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ “มาตรฐานและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ

๕.๓.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงามได้รับการดูแล ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลทุ่งงามกับภาคีเครือข่ายและประชาชนในพื้นที่ ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

(๑) เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาล ตำบลทุ่งงาม ในการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรมีการประเมินผลในภารกิจด้านอื่นๆ ด้วย เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

(๒) การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดทั้งในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ทั้งยังพบข้อจำกัดในเรื่องของการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันและ ฝ่าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่สะดวกต่อการตอบแบบสำรวจ ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยนักวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) รวมถึงการเพิ่มมาตรการในการฝ่าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำการประสาน และวางแผนตารางการลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย โดยอาศัยความพร้อมและความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงพัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแต่ละด้าน โดยการสร้าง Google Form และให้ผู้รับบริการสามารถประเมินผลการให้บริการด้วยการสแกนผ่าน QR Code ตามความสะดวกของผู้รับบริการ ซึ่งวิธีการเหล่านี้ จะสามารถทำให้มีข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ผลการประเมินมีความถูกต้อง แม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

๕.๓.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลทุ่งงาม - เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป - มา และวางแผนการพัฒนาเส้นทางสำหรับทำการเกษตร หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางได้, เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้

งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง ไป - มา ในเวลากลางคืน และทำการขยายเขตไฟฟ้าไปยังบริเวณที่ทำการเกษตรเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกต่อการปลูกพืชผลทางการเกษตรมากขึ้น, พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ การดำเนินการที่ปลอดภัย มีการปิดฝาท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตันต่อเนื่อง สามารถมีการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่าง ๆ, วางระบบการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ประสบปัญหาน้ำประปาที่ใช้ในการอุปโภค - บริโภค เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างมีระบบ ครอบคลุม เพียงพอต่อความต้องการ และมีลักษณะสะอาด ประชาชนรู้สึกปลอดภัย, เพิ่มมาตรการสำคัญและพัฒนาระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธีในทุกขั้นตอน จัดหารถเก็บขยะที่อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน ทำการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวนถุงขยะ / ถังขยะหรือถังคัดแยกขยะให้เพียงพอในชุมชน จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม ณรงค์หรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักให้ประชาชนเกิดการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติก หรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การสร้างผลิตภัณฑ์ไซเคิลจากขยะ ฯลฯ นอกจากนี้ควรมีมาตรการทางกฎหมายใช้บังคับกับผู้ฝ่าฝืนหรือลักลอบเผาขยะ หรือนำขยะมาทิ้งในพื้นที่อย่างจริงจัง, จัดหางบประมาณเพื่อสนองต่อความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งป้ายสัญญาณจราจร การติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป - มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนและผู้ใช้เส้นทางสัญจรมีความปลอดภัยมากขึ้น, จัดให้มีการวางแผน ประชุม รับฟังปัญหาและความต้องการ รวมถึงข้อเสนอแนะจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่ว่าจะเป็นการอบรมเสริมอาชีพ / การพัฒนาบรรจุภัณฑ์/ การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าทางการเกษตรหรือสินค้าทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น / การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนในรูปแบบออนไลน์, การดำเนินการประสานกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานความสะอาดในส่วนของคุณข้อมูลหรือส่วนอื่น ๆ ให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น โดยการดำเนินการใดๆ จะต้องเป็นไปตามมาตรการในการเฝ้าระวังและควบคุมมิให้มีการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด, ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้าง

ความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น, ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

- ในส่วนของผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทุ่งงาม รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งการใช้ระบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบสวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลทุ่งงาม โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลทุ่งงาม จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลควรต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลทุ่งงามควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาลตำบลทุ่งงามมีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ สื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลทุ่งงาม จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลทุ่งงามสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้างระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม
อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือ
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- นานๆ ครั้ง จำนวน ๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน
 จำนวน ๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น. เวลา ๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.
 เวลา ๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น. เวลา ๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือ
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ อายุไม่เกิน ๒๐ ปี อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี
 อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี
 อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ โสด สมรส
 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษา ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
 ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
 นักเรียน / นักศึกษา รับจ้างทั่วไป
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ เกษตรกร / ประมง
 ว่างาน อื่นๆ

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
 ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

- หมู่ที่ ๑ บ้านแม่กีด หมู่ที่ ๔ บ้านมั่ว
 หมู่ที่ ๕ บ้านสาแล หมู่ที่ ๗ บ้านใหม่
 หมู่ที่ ๘ บ้านดอนงาม หมู่ที่ ๙ บ้านห้วยส้ม
 หมู่ที่ ๑๐ บ้านแม่ตำใต้

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

หัวข้อประเมิน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๑.๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา					
๕.๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี					
๕.๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลัง อย่างเป็นธรรม					
๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุด บริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการ ให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งงามได้รับการดูแล ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ					
๕.๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความ ต้องการ					
๕.๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมี มาตรฐาน					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					

หัวข้อประเมิน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็น อย่างดี					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงาน เหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน					
๔.๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ใน สภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี					
๔.๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ					
๔.๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการ ให้บริการ					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำ ความเข้าใจ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของเทศบาลตำบลทุ่งงามมากยิ่งขึ้น					
๕.๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทัวถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วาตภัย อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น					
๕.๓ เทศบาลตำบลทุ่งงามยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มี ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนอง ปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๕.๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาล ตำบลทุ่งงามกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่					

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน					
๑.๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
๕.๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม					
๕.๓ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อมีความเหมาะสม					
๕.๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน					
๑.๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

หัวข้อประเมิน งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว					
๕.๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น					
๕.๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน					
๕.๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

๔.๒ โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ..

... มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง....

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งงาม และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งงาม การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

๕. งานด้านสาธารณสุข

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งงาม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลทุ่งงาม - เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป - มา และวางแผนการพัฒนาเส้นทางสำหรับทำการเกษตร หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัว ในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางได้, เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป - มา ในเวลากลางคืน และทำการขยายเขตไฟฟ้าไปยังบริเวณที่ทำการเกษตรเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกต่อการปลูกพืชผลทางการเกษตรมากขึ้น, พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ การดำเนินการที่ปลอดภัย มีการปิดฝาท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตันต่อเนื่อง สามารถมีการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่าง ๆ, วางระบบการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ประสบปัญหาน้ำประปาที่ใช้ในการอุปโภค - บริโภค เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างมีระบบ ครอบคลุม เพียงพอต่อความต้องการ และมีลักษณะสะอาด ประชาชนรู้สึกปลอดภัย, เพิ่มมาตรการสำคัญและพัฒนาระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธีในทุกขั้นตอน จัดหารถเก็บขยะที่อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน ทำการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวนถุงขยะ / ถังขยะหรือถังคัดแยกขยะให้เพียงพอในชุมชน จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์หรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักให้ประชาชนเกิดการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติก หรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การสร้างผลิตภัณฑ์รีไซเคิลจากขยะ ฯลฯ นอกจากนี้ควรมีมาตรการทางกฎหมายใช้บังคับกับผู้ฝ่าฝืนหรือลักลอบเผาขยะ หรือนำขยะมาทิ้งในพื้นที่อย่างจริงจัง, จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งป้ายสัญญาณจราจร การติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป - มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนและผู้ใช้เส้นทางสัญจรมีความปลอดภัยมากขึ้น, จัดให้มีการวางแผน ประชุม รับฟังปัญหาและความต้องการ รวมถึงข้อเสนอแนะจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่ว่าจะเป็นการอบรมเสริมอาชีพ / การพัฒนาบรรจุภัณฑ์/ การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าทางการเกษตรหรือสินค้าทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น / การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนใน

รูปแบบออนไลน์, การดำเนินการประสานกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในส่วนของข้อมูลหรือส่วนอื่น ๆ ให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น โดยการดำเนินการใดๆ จะต้องเป็นไปตามมาตรการในการเฝ้าระวังและควบคุมมิให้มีการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด, ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งงาม ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น, ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

- ในส่วนของผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทุ่งงาม รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งการใช้ระบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆ ของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบพวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆ ของเทศบาลตำบลทุ่งงาม โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการ

ให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อมถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลทุ่งงาม จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลควรต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลทุ่งงามควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาลตำบลทุ่งงามมีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ สื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลทุ่งงาม จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลทุ่งงาม ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลทุ่งงามสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาาระบบราชการไทยในการสร้างระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

คณะผู้ดำเนินงาน

ที่ปรึกษา

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทรารักษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและบริการวิชาการ
๓. รองศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ พรหมเสน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
๔. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๕. เทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

คณะทำงาน

- | | | |
|---|--------------|----------------------|
| ๑. อาจารย์เสาวรีย์ | บุญสา | หัวหน้าผู้วิจัยฯ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาภรณ์ | ทองแป้น | ผู้วิจัยฯ |
| ๓. อาจารย์นิศาชล | พรหมดี | ผู้วิจัยฯ |
| ๔. นางสาวปาริชาติ | ชัยยะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๕. นางสาวคันสนีย์ | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๖. นางสาวชุตินิษฐ์ | ใจแปง | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๗. นายจีระพันธ์ | กันธะดา | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๘. นายณัฐพงศ์ | ยิชัย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๙. นายเกียรติศักดิ์ | บุญยาทราย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๐. นางสาวดุษณามาศ | มูลกันทา | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๑. นายกิตติโชค | สุริยะใจ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๒. นายณัฐวัตร | สัญญา | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๓. นายปิยทรรศน์ | บัดิปัน | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๔. นายจักรพันธ์ | บัวสะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๕. นายชูศักดิ์ | พุ่มโพธิ์ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๖. นายเจษฎา | กระทาง | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๗. นางสาวณัฐธิดา | อินตะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๘. นายรุ่งโรจน์ | ไทยใหม่ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๙. นายวีระพรรณ | กลิ่นหอม | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๒๐. นางสาวกนกวรรณ | สายนางวงศ์ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๒๑. นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง | | ลงพื้นที่เก็บข้อมูลฯ |

ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). แผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑). กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธนะ ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). การบริหารบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช,
- กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๔๖). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (๒๕๔๔). “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณี
เฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย”. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). ธรรมเนียมท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส. กรุงเทพฯ:
มิสเตอร์ก๊อบปี้.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local
self governance. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer
Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น
อันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา, มหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัด
เชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วน
ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง”. รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ วระสุข. (๒๕๓๗). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”.
วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์กร
ปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและ
สุขาภิบาล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษา เฉพาะกรณีสำนัก”. ทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์), ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ (พฤศจิกายน - สิงหาคม), หน้า ๑๒๕ - ๑๓๔.
- วิจิตร วิชัยสาร และคณะ. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี
- วีระพงษ์ เณสิมวิระรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- สถาบันดำรงเดชาอนุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙. ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล. รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรง พิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัด กาญจนบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สนธิ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- เสถียร สมานพิช. (๒๕๔๘). “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อ การบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓.
- สุนารี แสนพุกห์ (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทองอำเภอโพธิ์ทองจังหวัดร้อยเอ็ด, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชูติวัฒน์. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, ปีที่ ๗
ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน), หน้า ๕๗ – ๖๔.
- อมร รักษาสัตย์. “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสาร
รัฐประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และ กัญย์สินี จาภูพจน์. (๒๕๕๙). สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน
บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙. วารสารวิจัยและพัฒนา
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ ๑๒
ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน), หน้า ๔๙ – ๖๐.

เอกสารออนไลน์เข้าถึงได้จาก

- <http://web.krisdika.go.th/data/law/law๑/%C๓๐๖/%C๓๐๖-๑๐-๒๕๕๐-a๐๐๐๑.pdf>
- <http://www.samkor.com> Likert, R. (๑๙๗๐). **A technique for the measurement of attitude.** In G.F. Summer (Ed). Attitudes measurement. New York : Rand McNally.
- Millett, J. D. (๑๙๕๔). **Management in the Public Service.** New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. , & Berry, L. (๑๙๘๕). **A conceptual model of service quality and its implications for future research,** Journal of Marketing, ๔๙ : ๔๑-๕๐.
- Yamane, T. (๑๙๗๓). **Statistic : An Introductory Analysis (๓th ed.).** New York : Harper and Row.
- Zeithaml, V. A. Berry, L. , & Parasuraman, A. (๑๙๙๐). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations.** New York : Free Press.