

ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล
กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่อาก อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีการวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาล
ตำบล กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร. อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัตน์)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ด้วยการสนับสนุนจาก ดร.อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์ ประธานควบคุมงานวิจัย ขอขอบคุณที่ท่านอาจารย์ได้กรุณาเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา ชี้แนะ ตลอดจนให้กำลังใจต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ส่งผลให้งานวิจัย มีคุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งอีกทั้งความเมตตาในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ตลอดจนการทำงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ด้วยความซาบซึ้งและเคารพอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ อาจารย์มหาวิทยาลัยพะเยา ดร.วีระ เลิศสมพร อาจารย์มหาวิทยาลัยพะเยา นายสมยศ น้อมแนบ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สวก ที่ให้ความกรุณาในการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับและขอบพระคุณในความปรารถนาดีของท่านผู้เชี่ยวชาญเป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลให้งานวิจัยสามารถแก้ไขจุดบกพร่องของเครื่องมือ ทำให้เครื่องมือคุณภาพดีขึ้นตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ และวิทยากรจากหน่วยงานต่างๆ ที่ได้มอบความรู้ ความเข้าใจ แนวคิด การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน้าที่การงานและการดำเนินชีวิตในสังคมให้เหมาะสม ตลอดจนการชี้แนะสิ่งดี ๆ ต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจที่สามารถเอาชนะอุปสรรคทั้งหลายได้อย่างราบรื่น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความช่วยเหลือ ความมีน้ำใจ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการทุกคนตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา ประชาชนทุกท่าน ในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนงานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

และขอขอบพระคุณอีกครั้งกับผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือให้การทำวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขออภัยที่ไม่สามารถเอยนามได้เพราะมีผู้สนับสนุนช่วยเหลือมากมาย ความผิดพลาดใด ๆ ที่มีในงานครั้งนี้ผู้วิจัยขออภัยด้วยความเต็มใจ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะมีคุณค่าในสายตาของผู้อ่าน

กิตติพันธ์ จันท์ศรีเมือง

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่มก้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	กิตติพันธ์ จันทร์ศรีเมือง
ที่ปรึกษา	ดร.อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล” กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่มก้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่มก้ากับประชาชน โดยจะวิเคราะห์ความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วยด้านความสะอาดในสถานที่ที่รับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการด้านอรรถาธิบายความสนใจในการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่มก้า ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ประชากรที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-50 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกรมีรายได้ 10,001-15,000 บาท สถานภาพสมรส สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล วิเคราะห์ผลรายด้าน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากเรียงลำดับ ดังนี้ในด้านความสะอาดของสถานที่ที่รับบริการ เพราะตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านอรรถาธิบายความสนใจในการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ส่วนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

Title A STUDY OF PUBLIC SATISFACTION WITH THE SERVICE OF
MUNICIPALITY OFFICERS: A CASE STUDY OF THE SERVICE OF
MAE KA MUNICIPALITY, MEUNG DISTRICT, PHAYAO PROVINCE

Author Mr. Kittipan Jansrimeung

Advisor Dr.Auttasit Meung-In

Academic Paper Independent Study, M.P.A. in Public Policy, University of Phayao,
2012.

ABSTRACT

This paper titled “A Study of Public Satisfaction with the Service of Municipality Officers: A Case Study of the Service of Mae Ka Municipality, Meung District, Phayao” aimed to explore public satisfaction with municipality officers’ service in 6 aspects – convenient place, coordination of service, hospitality, attention to service, obtained information, quality of service and service fee.

The samples of this study were local respondents living in Mae Ka Municipality. Besides, the data was gathered by using questionnaires and then it was analyzed by several statistics including percentage, frequency and standard deviation.

The results indicated that most of samples were female at the age of 40–50. Furthermore, most of them were farmers with average income around 10,001 – 15,000 baht and married. To the public satisfaction with the service of municipality officers, when considering each aspect, it found that most of respondents were satisfied with the convenient places at the highest level because the municipality was located in easily accessible area. Additional, most of samples were satisfied with the obtained information, the hospitality, the quality of service, the coordination of service and the service fee were at moderate level.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครอง	4
อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
กรอบแนวคิดในการศึกษา	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	22
4 ผลการวิจัย	24
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลแม่กา	28
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่กา	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทสรุป	36
สรุปผลการศึกษา.....	36
อภิปรายผล.....	38
ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม.....	41
ภาคผนวก.....	43
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	44
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	48



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงระยะเวลาในการดำเนินงาน	3
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	24
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	25
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	25
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	26
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้/เดือน.....	26
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	27
8	แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กาจำแนกตาม ด้านต่าง ๆ 6 ด้าน (N=375).....	28
9	แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนกรายข้อ ด้านความสะดวกในสถานที่รับบริการ	29
10	แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนกรายข้อ ด้านการประสานงานของการบริการ	30
11	แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนกรายข้อ ด้านอรรถาศัยความสนใจในการบริการ	31
12	แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนกรายข้อ ด้าน ข้อมูลที่ได้รับ.....	32
13	แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนกรายข้อ ด้านคุณภาพบริการ	33
14	แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนกรายข้อ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	34

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 รูปแบบการเกิดความพึงพอใจ.....	14
2 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	20



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขปรับปรุงพ.ศ. 2543 ซึ่งกำหนดไว้ว่ารัฐจะต้องให้ความอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล โดยจะต้องมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขปรับปรุง พ.ศ. 2543 เช่น การบริหารจัดการ การให้บริการแก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การจัดให้มีการบำรุงทางบกและทางน้ำ การรักษาความสะอาดบนท้องถนนหรือทางเดินสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อและอื่นๆอีกมากมาย

จังหวัดพะเยา เป็นจังหวัดที่แยกมาจากจังหวัดเชียงราย แต่เดิมบ้านแม่กาเป็นหมู่บ้านอยู่ในเขตการปกครองของตำบลจำป๋าวหาย อำเภอพะเยา จังหวัดเชียงราย ได้แยกออกจากเขตการปกครองของตำบลจำป๋าวหายเป็นตำบลแม่กา เมื่อปี พ.ศ. 2516 และได้ยกฐานะเป็นนิติบุคคลปกครองในรูปแบบสภาตำบล เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2537 ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2539 และได้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลแม่กา เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551

ตำบลแม่กาอยู่ในเขตพื้นที่ของอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็นตำบลหน้าด่านของจังหวัดพะเยา เนื่องจากมีพื้นที่ติดต่อกับเขตพื้นที่ของตำบลบ้านร่อง อ.เมือง จ.ลำปาง ตำบลแม่กามีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 131.696 ตารางกิโลเมตร หรือ 82,310 ไร่ และเป็นเนื้อที่สำหรับที่อยู่อาศัย จำนวน 8,540 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับเขตพื้นที่ของตำบลอื่นๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพะเยา อ.เมือง จ.พะเยา

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตพื้นที่ตำบลบ้านร่อง อ.งาว จ.ลำปาง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตพื้นที่ตำบลจำป๋าวหาย อ.เมือง จ.พะเยา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตพื้นที่ตำบลแม่นาเรือและตำบลแม่ใส อ.เมือง จ.พะเยา

พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลแม่กา มีจำนวนทั้งหมด 18 หมู่บ้าน ซึ่งประชากรจัดตั้งบ้านเรือน อยู่สองฟากถนนพหลโยธิน (ทางหลวงหมายเลข 1) จำนวน 13 หมู่บ้าน ตั้งอยู่ตามถนน

ส่วนแยกจากเขตถนนพหลโยธิน จำนวน 4 หมู่บ้าน และตั้งอยู่สองฟากถนนสายพะเยา-วังเหนือ 1 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือน ประมาณ 5.005 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 19,541 คน (ศูนย์ข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแม่กา มีนาคม 2554)

จากจำนวนครัวเรือนที่ปรากฏนั้นจะเห็นได้ว่า จำนวนประชากรที่เทศบาลตำบลแม่กาต้องรับผิดชอบนั้นมีมากพอสมควร และจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อาจจะทำให้เกิดปัญหาการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลแม่กากับประชาชนไม่ทั่วถึง จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กากับประชาชน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่ส่งผลให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลแม่กา จำนวน 19,541 คน (ศูนย์ข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแม่กา เดือนมีนาคม 2554)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลแม่กา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 375 คน จากการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านอาคารสถานที่

ขอบเขตด้านสถานที่

เขตเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2555 รวมทั้งสิ้นเป็นเวลา 8 เดือน

ตาราง 1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินงาน	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
ปฏิบัติงาน I.S.	↔							
จัดทำโครงร่าง I.S.		↔						
ส่งโครงร่าง I.S.			↔					
เก็บข้อมูล				↔				
เรียบเรียงข้อมูล					↔			
จัดทำรูปเล่ม I.S.						↔		
ส่งรูปเล่ม I.S.							↔	

นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลแม่กาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่อาศัยและใช้บริการเทศบาลตำบลแม่กา

เทศบาลตำบลแม่กา หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่อยู่ในการดูแลของเทศบาลตำบลแม่กา และประชาชนทั่วไป

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลแม่กา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่องระดับความสำเร็จในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลกับประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ทำการค้นคว้า แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครอง
2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครอง

วรรณฤติ ภูทอง (2539, หน้า 24) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการด้วยตนเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งเพื่อความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐต้องควบคุมวิชาการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมปราศจากการควบคุมการดูแลของรัฐไม่ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐต้องทำให้เกิดขึ้น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งรัฐมอบอำนาจหน้าที่ให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบให้กระทำได้ การปกครองในลักษณะนี้ถึงแม้จะเป็นอิสระแต่มิได้เป็นอิสระจากอำนาจรัฐทั้งหมด หน่วยงานในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้ได้รับเลือกตั้งเข้ามาปกครอง ผู้เสนอแนะนโยบาย ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้เข้าร่วมอื่น ๆ

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ส่วนที่ 3 หน้าที่ของเทศบาล บทที่ 1 เทศบาลตำบล ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาและอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

9. เทศพาณิชย์

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นด้วยตนเองดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึกอบรม และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ กำหนด

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษานี้ ประกอบด้วย การให้บริการด้านต่าง ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การให้บริการสาธารณะ สุม มณีโรจน์ (อ้างอิงใน พัทธ์ ตระกูล, 2538, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) (อ้างอิงใน พัทธ์ ตระกูล, 2538, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรับในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อกับราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับการบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรขอรับการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

2. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเน้นเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

Milet (อ้างอิงใน พัทธกษ ตรีชิต, 2538, หน้า 33) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้ รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ผลเสียถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้นแล้ว ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

6. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผศ.สมเดช มุ่งเมือง (2546, หน้า 92) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจ ดังนี้

ความสำคัญของการจูงใจสำหรับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการในที่นี้จะหมายถึงตัวผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจบริการและพนักงานที่ ทำงานด้านการให้บริการโดยตรง

1. ความสำคัญของการจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ กิจกรรมทางธุรกิจทุกด้านมุ่งสร้างกำไร หากองค์การธุรกิจไม่ก่อให้เกิดผลกำไรธุรกิจมักจะประสบความล้มเหลว การดำเนิน

กิจการขายบริการก็เช่นกันจะต้องพยายามหาวิธีให้มีลูกค้ามาใช้บริการมาก ๆ เพื่อจะขายบริการได้ แต่ “อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คนซื้อบริการ” เป็นคำถามที่นักการตลาดต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้จะเป็นที่ทราบกันทั่วไปว่า ปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมของผู้ซื้อ คือ สิ่งจูงใจแต่ก็เป็นเรื่องซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่าง ดังนั้นนักการตลาดจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงวิธีการสร้างแรงจูงใจให้คนมาซื้อบริการต่าง ๆ ดังนั้นความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ มีดังนี้ ให้คนมาซื้อบริการต่าง ๆ ดังนั้น ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ มีดังนี้

เพื่อเพิ่มยอดผู้ซื้อบริการ

เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ

เพื่อรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการสม่ำเสมอ

เพื่อช่วยให้ได้ลูกค้าที่สูญเสียไปกลับคืนมา

2. ความสำคัญของการจูงใจสำหรับผู้ให้บริการ ด้วยเหตุที่การจูงใจนั้นเกิดจากสมมติฐานที่ว่าโดยทั่วไปแล้วมนุษย์ได้ทำงานเต็มความสามารถด้านต่าง ๆ ที่เขามีอยู่เสมอไป นักจิตวิทยาเชื่อว่า การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำมากแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็แรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น ดังนั้น การจูงใจที่ถูกต้องเหมาะสม ก็จะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับกิจการที่เขาทำงานอยู่ ดังนั้น ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ มีดังนี้

เป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เป็นการเสริมสร้างกำลังใจแก่พนักงาน

เป็นการเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อกิจการ

เป็นการสร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นในกิจการ

เป็นการทำให้คนดี คนเก่ง คนมีความสามารถอยากมาร่วมงาน

Verma (อ้างอิงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

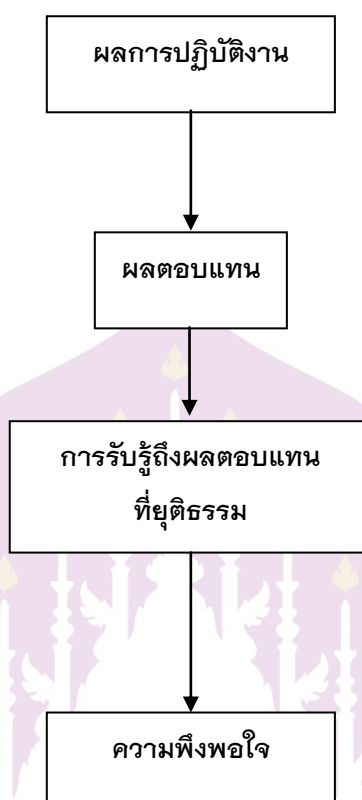
คำว่า “ความพึงพอใจ” มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน เช่น Wolman (1973) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือความแรงจูงใจ

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นท่าที ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ที่มีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากจะมีการเสียสละ อุตสาหะกาย แรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย มักทำงานตามหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

กระบวนการรูปแบบ และปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น Kotler (1994) กล่าวถึงกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความ พึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

Porter และ Lowler (อ้างอิง ในสมยศ, 2539) เสนอรูปแบบการเกิดความพึงพอใจว่า ผลตอบแทนเป็นสาเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยการรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพ 1 รูปแบบการเกิดความพึงพอใจ

ที่มา: Porter and Lawler, 1994

รูปแบบการเกิดความพึงพอใจของ Porter and Lawler แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยผลตอบแทนจะไม่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจโดยตรง แต่ต้องผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ดังนั้นความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจึงถูกกำหนดโดยความรู้สึกของแต่ละบุคคลเมื่อได้พิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น ความมากน้อยของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับ การรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน

Frederick Herzberg (อ้างอิงใน Hodgetts, 1990) เสนอทฤษฎีการจูงใจว่า ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและไม่มี ความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธตั้งชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่

เกิดความไม่พึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้เท่าที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจตั้งชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ได้แก่ ลักษณะของงาน (The work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญของงานที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, หน้า 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

Vroom (1964) (อ้างอิงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 22) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง Wolman (1973) อ้างอิงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ชรีณี เดชจินดา (2530) (อ้างอิงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กันหลายแนวคิด คือ ทัศนคติหรือเจตคติแรงจูงใจและการรับรู้

ปัจจัยของความพึงพอใจ

Aday and Andersen.(1975, pp. 50–58) (อ้างอิงในบุษกร พงษ์เชาวลิต, 2541, หน้า 31) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของรัฐในสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการพยาบาลของรัฐ จำนวน 4,966 คน พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับ

บริการ ต่อมาในปี ค.ศ. 1971 เขาได้แสดงแนวคิดพื้นฐาน 6 ด้านที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความรู้สึกของประชาชนได้รับการบริการ ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยประเมินผลระบบการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (convenience)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของงานบริการ (Base of getting to care)
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจในการให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ (Method information)
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ประชาชนได้รับในทัศนะของประชาชนต่อการบริการ
6. ความพึงพอใจค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ประชาชนจ่ายไปกับธุรกรรม นิติกรรม

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระนันต์ (2544) ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและปัญหาที่ได้รับจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงาานด้านการศึกษา และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สุบรรณ สุรนนท์ชนก (2545) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาพาน จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ที่มารับบริการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2545 ถึงเดือนเมษายน 2546 พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาพาน รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการให้ข้อมูลย้อนหลัง ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่และด้านคุณภาพของการบริการส่วนด้านอรรถาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ศรีวัลลา ราชบุรุษ (2547) ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการในฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานบริการในฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2547 จำนวน 254 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการในฝ่ายทะเบียนส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 59.84 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 44.88 รายได้ต่อปี 50,001-70,000 บาท และ 70,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 31.89 เท่ากัน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ร้อยละ 71.65 ซึ่งผู้ที่เคยมาใช้บริการนี้เป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการครั้งสุดท้ายเกินกว่า 1 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.13 เรื่องที่มาขอรับบริการเป็นการขอรับบริการเรื่องมรดก, ใบแทนร้อยละ 24.41 จำนวนร้อยละ 24.05 ชาย, ชายผาก ร้อยละ 11.02 ให้ร้อยละ 10.63 ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากร้อยละ 44.49 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของการบริการพึงพอใจมากร้อยละ 50.39 ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการพึงพอใจมากร้อยละ 47.24 ด้านความสะดวกในการให้บริการพึงพอใจมากร้อยละ 46.06 ด้านการประสานงานของการบริการ พึงพอใจมากร้อยละ 44.88 ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของเจ้าหน้าที่ พึงพอใจมากร้อยละ 44.09 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.31

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำคิดของศรีวัลลา ราชบุรุษ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยตามความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพของการบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา พบว่ากิจกรรมด้านสาธารณูปโภคโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ร้อยละ 64.4) เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ งานรักษาความสะอาด (66.1) งานโยธา (56.9) งานปกครอง (37.1) และอนามัย (31.9) และเสนอแนะให้ปรับปรุง (1) ด้านระบบการให้บริการในเรื่อง ความมีคุณค่าใช้สอย ความเพียงพอทั่วถึงและความพัฒนาก้าวหน้า (2) ด้านกระบวนการให้บริการในเรื่อง ความสะดวกในการขอรับบริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนและความสม่ำเสมอต่อเนื่อง (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่อง ความเอาใจใส่หน้าที่และความเสมอภาค เสมอหน้า ในส่วนฝ่ายทะเบียน ซึ่งเป็นด้านบริการเฉพาะด้าน ในเชิงปฏิบัติผู้วิจัยเห็นว่า

สามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยได้ประมาณ 90% ทั้งนี้เพราะเอกสารและขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดเก็บ ค้นเอกสารและการบริการประชาชนจะได้รับความสะดวกและรวดเร็วมาก

นิพนธ์ คำพา (2518) (อ้างอิงใน พัทธกษ ทรุชทิม, 2538, หน้า 35) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริการราชการส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ท่าทีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไปและการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะรับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลานา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรม การมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรนุช บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่

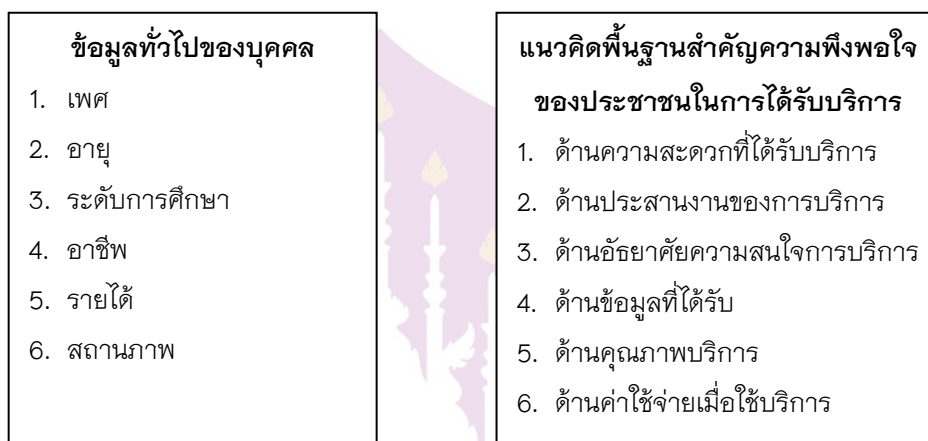
อาศัยของประชาชนที่มาใช้บริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาให้ข้อเสนอแนะคือ ควรนาระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการดำเนินงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนา เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัย ข้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญกำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันทรพิมุพงค์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกับประชาชน
กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา แนวคิดที่ใช้คือ แนวคิดเกี่ยวกับ
ปัจจัยความพึงพอใจ ของ Aday and Andersen ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ไว้ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่กา จำนวน 19,541 คน ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2554

ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเทศบาล ตำบลแม่กา แบบบังเอิญ จำนวน 375 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ
2. ด้านการประสานงานของการบริการ
3. ด้านอรรถยาศัยความสนใจในการบริการ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ
5. ด้านคุณภาพบริการ
6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่กา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา โดยให้กลุ่ม

ตัวอย่างตอบด้วยตนเอง เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกรายการ (Check List) และคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากหอสมุดมหาวิทยาลัยพะเยา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และร้อยละเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นปลายเปิด นำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่กา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

วิเคราะห์แบบสอบถามในแต่ละส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือการแจกแจงความถี่ (Frequencies) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองพะเยา

สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

$$\text{ค่าร้อยละ (\%)} = \frac{n \times 100}{N}$$

N

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

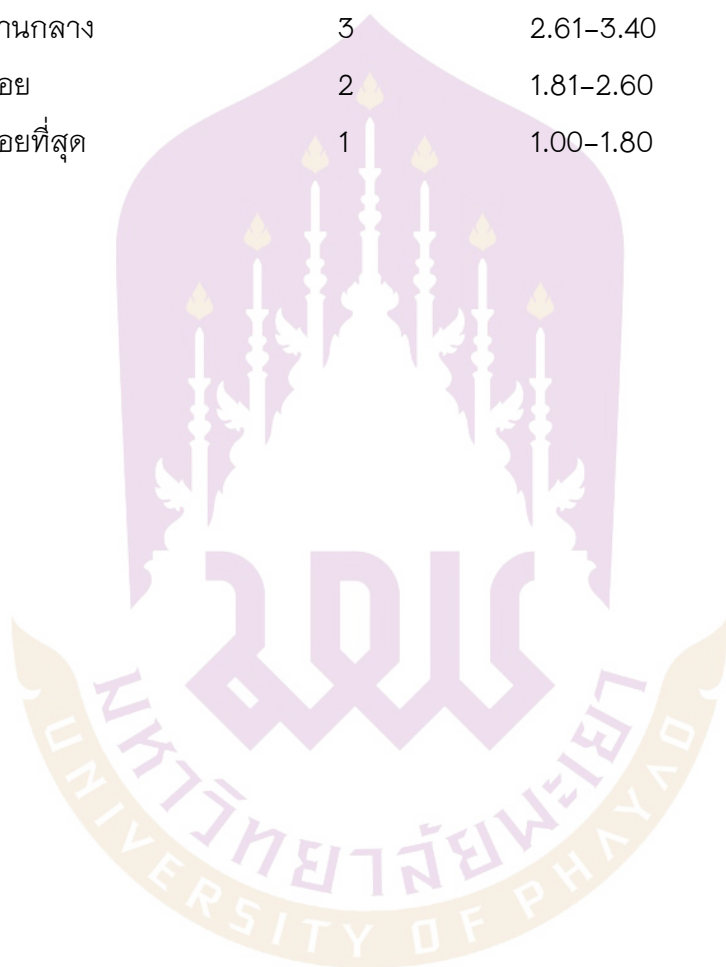
$$N = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}$$

$$\text{Rating Scale} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำเร็จจากการวัดด้วยแบบสอบถาม

การวัดระดับความสำเร็จจากแบบสอบถาม ได้กำหนดคะแนนระดับความสำเร็จไว้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	5	4.21–5.00
มาก	4	3.41–4.20
ปานกลาง	3	2.61–3.40
น้อย	2	1.81–2.60
น้อยที่สุด	1	1.00–1.80



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกับประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่กา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	159	42.40
หญิง	216	57.33
รวม	375	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 57.33 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.40
20-30 ปี	79	21.07
30-40 ปี	117	31.20
40-50 ปี	120	32.00
50-60 ปี	42	11.20
60 ปี ขึ้นไป	8	02.13
รวม	35	100

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40-50 ปี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ มีอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.07 อายุ 50-60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	87	23.20
มัธยมศึกษา	69	18.40
ปริญญาตรี	177	47.20
สูงกว่าปริญญาตรี	34	09.07
อื่น ๆ	8	2.13
รวม	35	100

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 มัธยมศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.07 และอื่น ๆ ได้แก่ ปวส,ปวช จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	35	09.33
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	05.87
พนักงานของรัฐ	78	20.80
พนักงานเอกชน	60	16.00
ธุรกิจส่วนตัว	75	20.00
เกษตร	80	21.33
อื่น ๆ	25	06.67
รวม	35	100

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 รองลงมา คือ พนักงานของรัฐ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 พนักงานเอกชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 รับราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 อื่น ๆ ได้แก่ นักศึกษา, นิสิต จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.84 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้/เดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	39	10.40
5,000–10,000 บาท	137	36.53
10,001–15,000 บาท	143	38.13
15,001–20,000 บาท	45	12.00
20,001 บาท ขึ้นไป	11	02.93
รวม	35	100

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001–15,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.13 รองลงมา คือ 5,000–10,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.53 15,001–20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ต่ำกว่า

5,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	66	17.60
สมรส	260	69.33
หย่าร้าง	18	04.80
หม้าย	16	04.27
แยกกันอยู่	15	04.00
รวม	35	100

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33 รองลงมา คือ โสด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 หย่าร้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 หม้าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.27 และแยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา

ตาราง 8 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตามด้าน ต่าง ๆ 6 ด้าน (N = 375)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผลรวมด้านความสะดวกในสถานที่รับบริการ	169 (45.1)	101 (26.9)	79 (21.5)	19 (5.1)	7 (1.9)	4.08	1.01	มาก
2. ผลรวมด้านการประสานงานของการบริการ	55 (14.7)	127 (33.9)	138 (36.8)	44 (11.7)	11 (2.9)	3.46	0.98	มาก
3. ผลรวมด้านอรรถาธิบายความสนใจในการบริการ	82 (21.9)	109 (29.1)	118 (31.5)	59 (15.7)	7 (1.9)	3.53	1.06	มาก
4. ผลรวมด้านข้อมูลที่ได้รับ	80 (21.3)	135 (36.0)	96 (25.6)	50 (13.3)	14 (3.7)	3.58	1.08	มาก
5. ผลรวมด้านคุณภาพบริการ	69 (18.4)	117 (31.2)	118 (31.5)	62 (16.5)	9 (2.4)	3.47	1.05	มาก
6. ผลรวมด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	13 (3.5)	134 (35.7)	137 (36.5)	66 (17.6)	25 (6.5)	31.2	0.96	ปานกลาง
เฉลี่ยโดยรวม						3.5	1.01	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะดวกในสถานที่รับบริการค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านข้อมูลที่ได้รับค่าเฉลี่ย 3.58 ด้านอรรถาธิบายความสนใจในการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านคุณภาพบริการ ค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านการประสานงานของการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.11

ตาราง 9 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนก
รายข้อด้าน ความสะอาดในสถานที่ที่รับบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เทศบาลตำบลแม่กา ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะอาด ในการเดินทางมารับบริการ	315 (84.0)	28 (7.5)	31 (8.3)	1 (0.3)	–	4.75	0.61	มากที่สุด
2. เทศบาลตำบลแม่กา มีถนนที่สัญจรไปมา สะอาด	158 (42.1)	161 (42.9)	56 (14.9)	–	–	4.27	0.71	มากที่สุด
3. เทศบาลตำบลแม่กา มีสถานที่รองรับ ผู้ใช้บริการเพียงพอ	211 (56.3)	108 (28.8)	56 (14.9)	–	–	4.41	0.74	มากที่สุด
4. เทศบาลตำบลแม่กา มีสถานที่จอดรถ ให้บริการอย่างเพียงพอ	149 (39.7)	160 (42.7)	64 (17.1)	2 (0.5)	–	4.22	0.74	มากที่สุด
5. เทศบาลตำบลแม่กา มีสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ให้บริการอย่างทั่วถึง และเพียงพอ	136 (36.3)	155 (41.3)	81 (21.6)	3 (0.8)	–	4.13	0.77	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						4.35	0.71	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา ด้านความสะอาดในสถานที่ที่รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลแม่กาตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะอาดในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.75 เทศบาลตำบลแม่กา มีสถานที่รองรับผู้ใช้บริการเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.41 เทศบาลตำบลแม่กา มีถนนที่สัญจรไปมาสะอาด ค่าเฉลี่ย 4.27 เทศบาลตำบลแม่กา มีสถานที่จอดรถ ให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.21 และ เทศบาลตำบลแม่กา มีสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ให้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนก
รายข้อด้านการประสานงานของการบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เทศบาลตำบลแม่กา มี								
การแบ่งพื้นที่การ	134	137	104	–	–	4.08	0.79	มาก
ให้บริการและมีป้ายบอก	(35.7)	(36.5)	(27.7)					
ชัดเจน								
2. เทศบาลตำบลแม่กา มี								
การประสานงาน และ	92	199	83	1	–	4.02	0.69	มาก
ติดตามผู้รับบริการใน	(24.5)	(53.1)	(22.2)	(0.3)				
กรณีที่ได้นัดหมายไว้								
3. เทศบาลตำบลแม่กา มี								
การแจ้งระยะเวลา	129	170	73	2	1	4.13	0.75	มาก
ช่วงเวลาการทำการ	(34.4)	(45.3)	(19.5)	(0.5)	(0.3)			
กิจกรรมอย่างชัดเจน								
4. เทศบาลตำบลแม่กา มี								
การจัดบริการที่ทันสมัย	128	171	75	1	–	4.14	0.73	มาก
ไว้ให้บริการอย่าง	(34.1)	(45.6)	(20.0)	(0.3)				
สม่ำเสมอ								
5. เทศบาลตำบลแม่กา								
สามารถให้บริการต่างได้	148	130	95	2	–	4.13	0.81	มาก
ทันต่อความต้องการของ	(39.5)	(34.7)	(25.3)	(0.5)				
ผู้มาใช้บริการ								
เฉลี่ยโดยรวม						4.10	0.75	มาก

จากตาราง 10 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา ด้านการประสานงานของการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลแม่กา สามารถให้บริการต่างได้ทันต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลแม่กา มีการจัดบริการที่ทันสมัยไว้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลแม่กา มีการแจ้งระยะเวลา ช่วงเวลาการทำการกิจกรรมอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.13 เทศบาลตำบลแม่กา มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการและมีป้ายบอกชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.08 และเทศบาลตำบลแม่กา มีการประสานงาน และติดตามผู้รับบริการในกรณีที่ได้นัดหมายไว้ ค่าเฉลี่ย 4.01

ตาราง 11 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนก
รายข้อ ด้านอรรถาธิบายความสนใจในการบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาทในการให้บริการ	95 (25.3)	167 (44.5)	111 (29.6)	2 (0.6)	-	3.95	0.75	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	67 (17.9)	206 (54.9)	102 (27.2)	-	-	3.91	0.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ นุ่มนวลในการให้บริการ	242 (64.5)	86 (22.9)	47 (12.5)	-	-	4.52	0.71	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจผู้มาใช้บริการ	139 (37.1)	188 (50.1)	48 (12.8)	-	-	4.24	0.66	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความอดทนต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นอย่างดี	121 (32.3)	131 (34.9)	122 (32.5)	1 (0.3)	-	3.99	0.81	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						4.12	0.72	มาก

จากตาราง 11 พบว่าความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา ด้านอรรถาธิบายความสนใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ นุ่มนวล ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.24 ระดับความพึงพอใจมาก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความอดทนต่อสิ่งต่างๆ เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.99 เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาทในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.94 และ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.90

ตาราง 12 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนกรายข้อ ด้านข้อมูลที่ได้รับ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้บริการข้อมูลที่รวดเร็ว	138 (36.8)	137 (36.5)	100 (26.7)	-	-	4.10	0.79	มาก
2. เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน	118 (31.5)	192 (51.2)	63 (16.8)	2 (0.5)	-	4.14	0.70	มาก
3. เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ	137 (36.5)	152 (40.5)	85 (22.7)	1 (0.3)	-	4.13	0.77	มาก
4. เทศบาลตำบลแม่กา มีความโปร่งใสในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน	142 (37.9)	155 (41.3)	77 (20.5)	1 (0.3)	-	4.17	0.75	มาก
5. เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน	151 (40.3)	125 (33.3)	97 (25.9)	2 (0.5)	-	4.13	0.82	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						4.13	0.76	มาก

จากตาราง 12 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา ด้านข้อมูลที่ได้รับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลแม่กา มีความโปร่งใสในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.17 เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.14 เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.13 และ เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้บริการข้อมูลที่รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.10

ตาราง 13 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนก
รายข้อ ด้านคุณภาพบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ	105 (28.0)	154 (41.1)	116 (30.9)	-	-	3.97	0.77	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องรวดเร็วและเป็นธรรม	91 (24.3)	186 (49.6)	98 (26.1)	-	-	3.98	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามชัดเจน	133 (35.5)	168 (44.8)	73 (19.5)	1 (0.3)	-	4.15	0.73	มาก
4. เอกสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือและสามารถหาแหล่งอ้างอิงได้	146 (38.9)	160 (42.7)	67 (17.9)	2 (0.5)	-	4.20	0.74	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแม่กา	138 (36.8)	145 (38.7)	91 (24.3)	1 (0.3)	-	4.12	0.78	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						4.08	0.74	มาก

จากตาราง 13 พบว่าความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา ด้านคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับ ดังนี้เอกสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือและสามารถหาแหล่งอ้างอิงได้ ค่าเฉลี่ย 4.20 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.15 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแม่กา ค่าเฉลี่ย 4.12 เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.98 และ เจ้าหน้าที่มีการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.97

ตาราง 14 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา จำแนกรายข้อ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน	100 (26.7)	178 (47.5)	96 (25.6)	–	1 (0.3)	4.00	0.74	มาก
2. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน	60 (16.0)	218 (58.1)	96 (25.6)	1 (0.3)	–	3.90	0.65	มาก
3. เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส	32 (8.5)	57 (15.2)	285 (76.0)	1 (0.3)	–	3.32	0.63	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการให้บริการ	202 (53.9)	92 (24.5)	71 (18.9)	10 (2.7)	–	4.30	0.87	มากที่สุด
5. เทศบาลมีการเก็บค่าธรรมเนียม ตรงตามที่ได้แจ้งรายละเอียดไว้	131 (34.9)	184 (49.1)	53 (14.1)	7 (1.9)	–	4.17	0.73	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						3.93	0.72	มาก

จากตาราง 14 พบว่าความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ ให้ความสะดวกในการขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 ระดับความพึงพอใจมาก คือ เทศบาลมีการเก็บค่าธรรมเนียม ตรงตามที่ได้แจ้งรายละเอียดไว้ ค่าเฉลี่ย 4.17 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน ค่าเฉลี่ย 3.90 และประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางคือเจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 3.32

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่กา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล กรณีศึกษา:เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความสะอาดในสถานที่ที่รับบริการ ควรจะมีสถานที่จอดรถให้ร่มรื่น และมีการจอดรถให้เป็นระเบียบ เพื่อสะดวกต่อผู้มารับบริการ
2. ด้านการประสานงานของการบริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการประสานงานกันเทศบาลมากขึ้นเพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ
3. ด้านอรรถาธิบายความสนใจในการบริการ ควรเพื่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น เพื่อคอยให้คำปรึกษาผู้ที่มารับบริการ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจในงานทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลแม่กา เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ
5. ด้านคุณภาพการบริการ ควรศึกษาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ควรมีการแสดงผลแผนภาพค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล” กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา กับประชาชน ซึ่งเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่กา

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการศึกษา

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 375 คน เป็นเพศหญิง 216 คน เพศชาย 159 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40-50 ปี มีจำนวน 120 คน อายุ 30-40 ปี มีจำนวน 117 คน อายุ 20-30 ปี จำนวน 79 คน อายุ 50-60 ปี จำนวน 42 คน อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน และ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามระดับ ปริญญาตรี จำนวน 177 คน ประถมศึกษา จำนวน 84 คน มัธยมศึกษา จำนวน 69 คน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน และอื่น ๆ ได้แก่ ปวส, ปวช จำนวน 8 คน อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 80 คน พนักงานของรัฐ จำนวน 78 คน ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 75 คน พนักงานเอกชน จำนวน 60 คน รับราชการ จำนวน 35 คน อื่น ๆ ได้แก่ นักศึกษา, นิสิต จำนวน 25 คน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 22 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 143 คน 5,000-10,000 บาท จำนวน 137 คน 15,001-20,000 บาท จำนวน 45 คน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 39 คน และ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 260 คน โสด จำนวน 66 คน หย่าร้าง จำนวน 18 คน หม้าย จำนวน 16 คน และแยกกันอยู่ จำนวน 15 คน

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลในแต่ละด้าน

ด้านความสะดวกในสถานที่ที่รับบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลแม่กาตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.75 เทศบาลตำบลแม่กา มีสถานที่รองรับผู้ใช้บริการเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.41 เทศบาลตำบลแม่กา มีถนนที่สัญจรไปมาสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.27 เทศบาลตำบลแม่กา มีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.21 และเทศบาลตำบลแม่กา มีสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ ให้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก

ด้านการประสานงานของการบริการรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลแม่กา สามารถให้บริการต่างได้ทันต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลแม่กา มีการจัดบริการที่ทันสมัยไว้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลแม่กา มีการแจ้งระยะเวลา ช่วงเวลาการทำกิจกรรมอย่างชัดเจนมี ค่าเฉลี่ย 4.13 เทศบาลตำบลแม่กา มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการและมีป้ายบอกชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.08 และเทศบาลตำบลแม่กา มีการประสานงาน และติดตามผู้รับบริการ ในกรณีที่ได้นัดหมายไว้ ค่าเฉลี่ย 4.02

ด้านอรรถาธิบายความสนใจในการบริการอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ นุ่มนวล ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 เจ้าหน้าที่มีความสนใจผู้มารับการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.24 ระดับความพึงพอใจมาก ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความอดทนต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.99 เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95 และ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.91

ด้านข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อเรียงตามลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลแม่กา มีความโปร่งใสในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.17 เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.14 เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.13 และ เทศบาลตำบลแม่กา มีการให้บริการข้อมูลที่รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.10

ด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ เอกสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือและสามารถหาแหล่งอ้างอิงได้ ค่าเฉลี่ย 4.20 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.15 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแม่กา ค่าเฉลี่ย 4.12 เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.98 และ เจ้าหน้าที่มีการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.97

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับ มากเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ ให้ความสะดวกในการขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 ระดับความพึงพอใจมาก คือ เทศบาลมีการเก็บค่าธรรมเนียม ตรงตามที่ได้แจ้งรายละเอียดไว้ ค่าเฉลี่ย 4.17 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน ค่าเฉลี่ย 3.90 และ ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง คือเจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 3.32

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความสะดวกในสถานที่ที่รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในสถานที่ที่รับบริการ ในระดับ มากที่สุด สาเหตุที่ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นเพราะว่า สถานที่สัญจรไปมาสะดวกเป็นจุดศูนย์กลางของชุมชน มีสถานที่รองรับและสถานที่จอดรถและมีสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่มอย่างเพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุบรรณ สุন্নันทชน (2545) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาพาน พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ด้านการประสานงานของการบริการผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจในด้านการประสานงานของการบริการ ในระดับมาก อภิปรายได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากเพราะเทศบาลแม่กา มีการประสานงาน ติดตามผู้รับบริการในกรณีที่น่าสงสัยได้ มีการแบ่งพื้นที่และมีป้ายบอกอย่างชัดเจนรวมถึงการแจ้งระยะเวลาในการติดต่อประสานงานแต่ละจุด มีการจัดบริการที่ทันสมัยไว้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังให้บริการได้ทันต่อความต้องการของประชาชนอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวัลลา ราชบุรุษ (2547) ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการในฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาแจ้ห่ม ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการประสานงานในระดับมาก คือ มีการประสานงานและติดตามผู้รับบริการที่ได้นัดหมายไว้และบุคลากรในแต่ละงานมีการประสานการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ด้านอรรถาศัยความสนใจในการบริการผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจในด้านอรรถาศัยความสนใจในการบริการในระดับมาก อภิปรายได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากเพราะ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจผู้มารับการบริการมี

ความอดทนต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีมารยาทในการให้บริการเป็นกันเองและกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร

ด้านข้อมูลที่ได้รับผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับในระดับ มาก อภิปรายได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากเพราะ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กาให้ข้อมูลอย่างรวดเร็วและให้ข้อมูลที่ละเอียดถี่ถ้วน ข้อมูลถูกต้อง มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำโปร่งใส ให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการบริการผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการ ในระดับ มาก อภิปรายได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากเพราะ เอกสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือสามารถหาแหล่งอ้างอิงได้ เจ้าหน้าที่มีการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการให้คำแนะนำและตอบคำถามชัดเจน ให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในระดับมาก อภิปรายได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน มีการแจ้งค่าบริการและเรียกเก็บตามอัตราความจริงที่ได้แจ้งไว้และค่าบริการเหมาะสมตามประเภทของงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านกฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความสะดวกในสถานที่ที่รับบริการ

ควรมีสถานที่จอดรถให้ร่มรื่นและมีการจอดรถให้เป็นระเบียบ เพื่อสะดวกต่อผู้มารับบริการ

2. ด้านการประสานงานของการบริการ

ควรให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการประสานงานกัน เทศบาลมากขึ้นเพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ

3. ด้านอรรถาธิบายความสนใจในการบริการควรเพื่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น เพื่อดึงดูดคำปรึกษาผู้ที่มารับบริการ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ

เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจในงานทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลแม่กา เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ

5. ด้านคุณภาพการบริการ

ควรศึกษาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ควรมีการแสดงแผนภาพค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการจัดเก็บข้อมูลในครั้งต่อไปโดยการลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลของแต่ละชุมชน มากกว่าการสุ่มเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ เพราะจะทำให้เสียเวลาในการเก็บข้อมูลมากเกินไป

2. ควรทำการศึกษาและจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล ของเทศบาลตำบลแม่กาเป็นประจำทุกปี



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จรรยา เจียมหาทรัพย์. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่**. ค้นคว้าอิสระเชิงนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. 2544. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ยุทธโกยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ทิพย์รัตน์ อุณการุณวงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บุญเลิศ บุญอุปกรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการ ปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงค์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะ อุทยานสวรรค์**. กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8. นครสวรรค์.
- สกาเวื่อน เวชสัมพันธ์. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล นครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อัครเดช สมพบ. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล เมืองพาน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล
กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในด้านการให้บริการจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในสถานที่ที่รับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ

ด้านอัตราค่าบริการในการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ และ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่กาซึ่ง มีเกณฑ์การให้คะแนนในระดับต่างๆ ดังนี้

- | | | |
|---|-----------|-------------------------------|
| 5 | คะแนน คือ | มีความสำเร็จในระดับมากที่สุด |
| 4 | คะแนน คือ | มีความสำเร็จในระดับมาก |
| 3 | คะแนน คือ | มีความสำเร็จในระดับปานกลาง |
| 2 | คะแนน คือ | มีความสำเร็จในระดับน้อย |
| 1 | คะแนน คือ | มีความสำเร็จในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง โดยคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น และขอขอบพระคุณ อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ในความอนุเคราะห์ของท่าน

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

นายกิตติพันธ์ จันทรศรีเมือง รหัส 53831472

นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล

กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

โปรดกากบาท (X) หน้าข้อความที่ท่านต้องการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-----------------|--|--|
| 1.เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2.อายุ | ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 20-30 ปี |
| | ☐ 30-40 ปี | ☐ 40-50 ปี |
| | ☐ 50-60 ปี | ☐ 60 ปี ขึ้นไป |
| 3.ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษา |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| | ☐ อื่นๆระบุ..... | |
| 4.อาชีพ | ☐ รับราชการ | ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| | ☐ รับจ้าง/พนักงานของรัฐ | ☐ รับจ้าง/พนักงานของเอกชน |
| | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ..... | |
| 5.รายได้/เดือน | ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 5,001-10,000 บาท |
| | ☐ 10,001-15,000 บาท | ☐ 15,001-20,000 บาท |
| | ☐ 20,001 บาท ขึ้นไป | |
| 6.สถานภาพ | ☐ โสด | ☐ สมรส |
| | ☐ หม้าย | ☐ หย่าร้าง |
| | ☐ แยกกันอยู่ | |

ส่วนที่ 2 ระดับความสำเร็จในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านความสะอาดในสถานที่ให้บริการ					
1.1.เทศบาลตำบลแม่กาตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
1.2.เทศบาลตำบลแม่กามีถนนที่สัญจรไปมาสะดวก					
1.3.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการก่อสร้างหรือปรับปรุงอาคารที่รบกวนการให้บริการ					
1.4.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการก่อสร้างอาคารที่รบกวนการให้บริการ					
1.5.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการก่อสร้างอาคารที่รบกวนการให้บริการ					
2.ด้านการประสานงานของการบริการ					
2.1.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการและมีป้ายบอกชัดเจน					
2.2.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการประสานงาน และติดตามผู้รับบริการ ในกรณีที่ได้นัดหมายไว้					
2.3.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการแจ้งระยะเวลา ช่วงเวลาการทำการบริการอย่างชัดเจน					
2.4.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการจัดบริการที่ทันสมัยไว้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
2.5.เทศบาลตำบลแม่กา ไม่สามารถให้บริการต่างได้ทันต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ					
3.ด้านอรรถยาศัยความสนใจในการบริการ					
3.1.เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการ					
3.2.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.3.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ นุ่มนวล ในการให้บริการ					
3.4.เจ้าหน้าที่มีความสนใจผู้มาใช้บริการ					
3.5.เจ้าหน้าที่มีความอดทนต่อสิ่งต่างๆ เป็นอย่างดี					
4.ด้านข้อมูลที่ได้รับ					
4.1.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการให้บริการข้อมูลอย่างรวดเร็ว					
4.2.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการให้คำแนะนำข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วน					
4.3.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการให้บริการข้อมูลอย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ					
4.4.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีความโปร่งใสในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน					
4.5.เทศบาลตำบลแม่กาไม่มีการให้บริการข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน					
5.ด้านคุณภาพบริการ					
5.1.เจ้าหน้าที่มีการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ					
5.2.เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม					
5.3.เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามชัดเจน					
5.4.เอกสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือและสามารถหาแหล่งอ้างอิงได้					
5.5.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลแม่กา					
6.ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
6.1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้อย่างชัดเจน					
6.2.ค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความชัดเจนและเหมาะสมตามประเภทงาน					
6.3.เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
6.4.เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการขอคำชี้แจงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการให้บริการ					
6.5.เทศบาลมีการเก็บค่าธรรมเนียม ตรงตามที่ได้แจ้งรายละเอียดไว้					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.1 ด้านความสะอาดในสถานที่ที่รับบริการ

.....

.....

3.2 ด้านการประสานงานของการบริการ

.....

.....

3.3 ด้านอัธยาศัยความสนใจในการบริการ

.....

.....

3.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับ

.....

.....

3.5 ด้านคุณภาพบริการ

.....

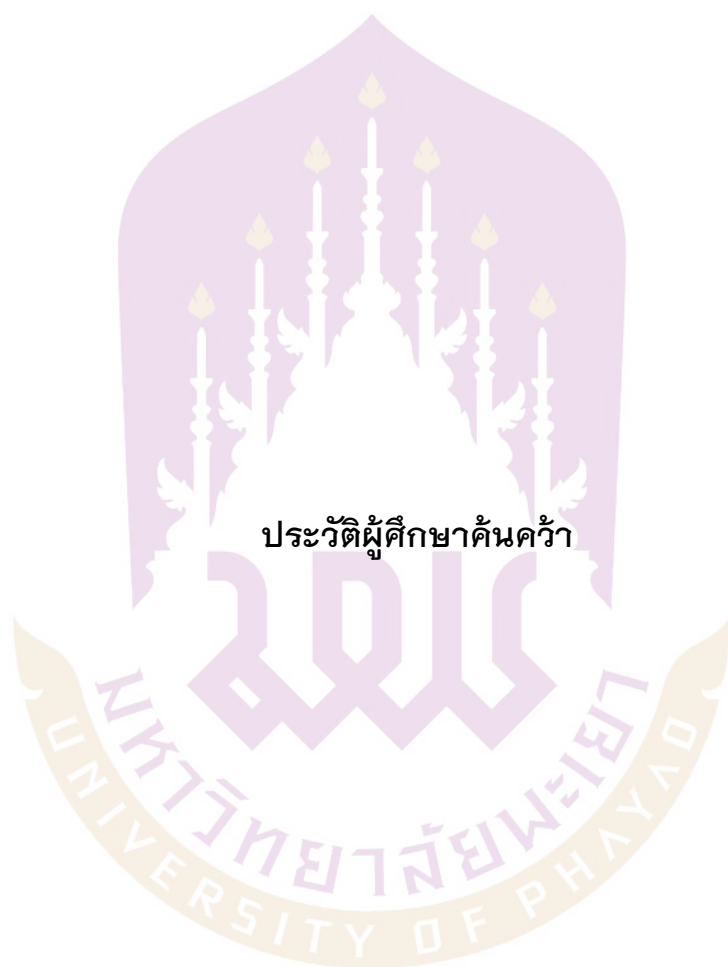
.....

3.6 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

.....

.....





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล นายกิตติพันธ์ จันทร์ศรีเมือง
วัน เดือน ปี เกิด 15 กันยายน 2530
ที่อยู่ปัจจุบัน 35/12 ถนนเจริญวิทยา ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง 52100 โทรศัพท์ 08-9759-5769
E-mail address : Country-man@windowslive.com
ที่ทำงานปัจจุบัน ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ 31 จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคม
ประสบการณ์การทำงาน
พ.ศ.2554 ผู้ประสานงานโครงการ โขงเขียนสืบสานภูมิปัญญาล้านนา
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2552 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยนเรศวร

