



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองยวง
อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ธันวาคม ๒๕๖๓

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง มีเป้าหมายเพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ให้เป็นผู้ดำเนินการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่คณะฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลหนองยวง คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่างๆ จนทำให้การดำเนินการประเมินในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ธันวาคม ๒๕๖๓

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองยวง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๒. งานด้านการศึกษา

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๔. งานด้านสาธารณสุข

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลหนองยวง เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้, เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน, ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น, ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งจุดสัญญาณไฟจราจร เพื่อความสะดวก ปลอดภัยต่อประชาชนในการใช้เส้นทาง, จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยมากขึ้น, ควรให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธีในทุกขั้นตอน จัดหารถขนขยะที่อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน ทำการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวนรถขนขยะ / ถังขยะ

หรือถึงคัดแยกขยะให้เพียงพอในชุมชน จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์หรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักให้ประชาชนเกิดการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติก หรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษ การสร้างผลิตภัณฑ์รีไซเคิลจากขยะ ฯลฯ, ให้ความสำคัญและทำความเข้าใจ และเตรียมรับสถานการณ์ของโครงสร้างสังคมที่เปลี่ยนไป ต้องมีมาตรการที่หลากหลายรูปแบบเพื่อดูแลผู้สูงอายุ ที่มีทั้งผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว ผู้สูงอายุอยู่เป็นคู่ไม่มีลูก, ผู้สูงอายุอัลไซเมอร์, ผู้สูงอายุอยู่กับเพศเดียวกัน ผู้สูงอายุไม่มีรายได้ ผู้สูงอายุถูกลูกหลานทอดทิ้ง ฯลฯ โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งใน (๑) ด้านสุขภาพที่ควรมีการจัดตั้งให้บริการคลินิกผู้สูงอายุ การให้บริการตรวจสุขภาพฟรี, การดูแลและเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสูงอายุที่นอนติดเตียง/ผู้สูงอายุป่วยเรื้อรัง เป็นต้น (๒) ด้านสังคม อาจส่งเสริมให้มีการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุที่มีหลักสูตรที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมให้ผู้สูงอายุทำร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน สร้างความรักความอบอุ่นให้ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนให้เกิดชุมชน/ชมรมผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ให้เป็นรูปธรรม และ (๓) ด้านรายได้ ควรมีการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาระบบตลาดให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม สามารถเลี้ยงตัวเองได้, ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำนองยวงให้นำอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลหนองยวง พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความร่มรื่น น่าอยู่ ทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้มีความน่าอยู่มากขึ้น, ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกัน ควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง, ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบล หนองยวงควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆ ของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆ ที่จะให้บริการประชาชน โดยมีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานส่วนงานใดมีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทน

ในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตร และจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองยวง จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลตำบลหนองยวง ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลหนองยวง ควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล พนักงานเทศบาลที่มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือให้คำชี้แนะผ่านผู้บริหารได้โดยตรง(สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลหนองยวง จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลหนองยวง ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลหนองยวง สู่อำนาจหน้าที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๔
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	๖
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๐
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๖
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ	๒๙
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๓๓
๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลหนองยวง	๓๘
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๙
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๗๗
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย	๗๗
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๗๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๗๘
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๙

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๘๑
๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๓
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองยวง	๘๕
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง	๑๐๙
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๑๓
๕.๑ สรุป	๑๑๓
๕.๒ อภิปรายผล	๑๒๒
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๒๖
บรรณานุกรม	๑๓๔
คณะผู้ดำเนินงานฯ	๑๓๘
ภาคผนวก	๑๓๙
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๘
ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๓
ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๘๖
ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางในการให้บริการ	๘๗
ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๘๘
ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙
ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๙๐
ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๒
ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๓
ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๙๔
ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕
ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๙๖
ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔ - ๑๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางในการให้บริการ	๙๙
ตารางที่ ๔ - ๑๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๑๐๐
ตารางที่ ๔ - ๑๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๑
ตารางที่ ๔ - ๑๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๑๐๒
ตารางที่ ๔ - ๑๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๑๐๔
ตารางที่ ๔ - ๑๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางการให้บริการ	๑๐๕
ตารางที่ ๔ - ๒๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๑๐๖
ตารางที่ ๔ - ๒๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๗
ตารางที่ ๔ - ๒๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๑๐๘

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๕
ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๑๖
ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๒๑
ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๒๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แม้ว่าประเทศไทยจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมาแล้วหลายครั้ง แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านการคลัง โดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่างๆ ได้เอง ซึ่งยังจำเป็นต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่างๆ จากส่วนกลาง รัฐบาลกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งหรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนดหรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

ความพยายามในการดำเนินการตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจในระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒) และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระ มีความเข้มแข็งทางด้านการเงินการคลัง การบริหารทรัพยากรบุคคล การสร้างภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดผลกระทบจากปัจจัยภายในและภายนอก มีภารกิจที่จะดำเนินการถ่ายโอน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่ ๒ บัญญัติให้ต้องมี

กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเห็นได้จากการประกาศใช้กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ โดยมีแก้ไขเพิ่มเติมในปีพุทธศักราช ๒๕๖๒ หลายฉบับ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพียงเท่าที่จำเป็น

ด้วยเหตุนี้การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่างๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน นอกจากการปกครองท้องถิ่นจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาตามหลักการพัฒนาประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงานและการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทักท้วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่ จะเห็นได้ว่า ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหารภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายและอ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมืองฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้าย เจ้าหน้าที่ที่มาจากทางเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐ คือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการ

จากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, ๒๕๔๙ : ๓๙ - ๕๕)

เทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้โดยที่เทศบาลตำบลหนองยวงเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองยวงจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้าง ที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชน ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวงในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองยวง จำนวน ๔๐๐ คน ในเขตเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ซึ่งสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลตำบลหนองยวงทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงาน ofเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- ๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองยวง
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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 การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางกายเรื่องในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๔ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๓๐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนด

ได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการค้าซื้อระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๗) กล่าวว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบต่อและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อภารกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกันขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้อีกจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ **หน้าที่** เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ **ทรัพยากรการบริหาร** เป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจหน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนร่วมกันรับผิดชอบ และ**ความพร้อม** เป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์ พรหม (๒๕๕๓: ๙๓-๑๐๓) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยประโยชน์กับบุคคลทั่วไป 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 คณฤทธิศึกษากร (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 การกระจายอำนาจถือเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการทำให้อำนาจมี การกระจายจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกัน และกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัด ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓) อังโน ภินดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและ ความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ - ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน 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) กล่าวว่า 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 ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

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

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

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการให้บริการ 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 แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง 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 ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้อง
ให้มีการตอบสนอง

๒.๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า
ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติ
โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น
การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดง
ความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้อ้อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของ
การวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี
ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ
กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี
จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย
ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกต
อย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจ
ยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัย
ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ
ได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

๒.๒.๓ 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

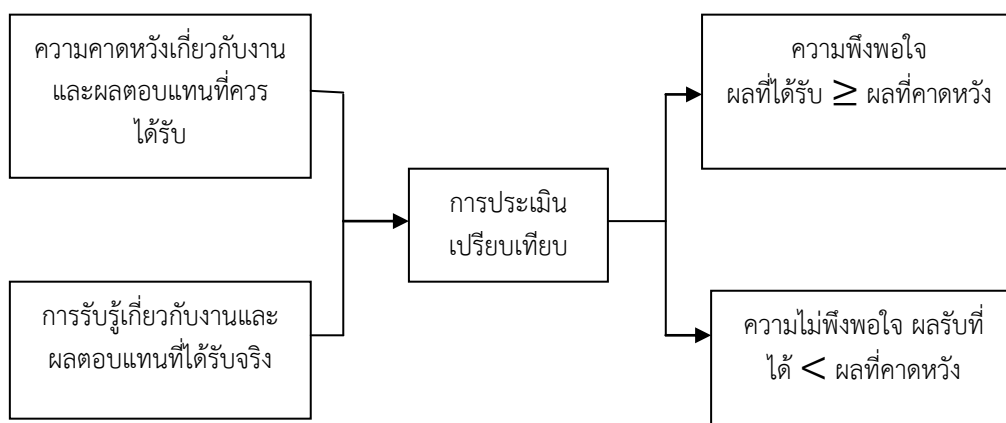
๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี่จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ 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 งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๒.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมี

ประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟพาอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมงปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ลูกค้า ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

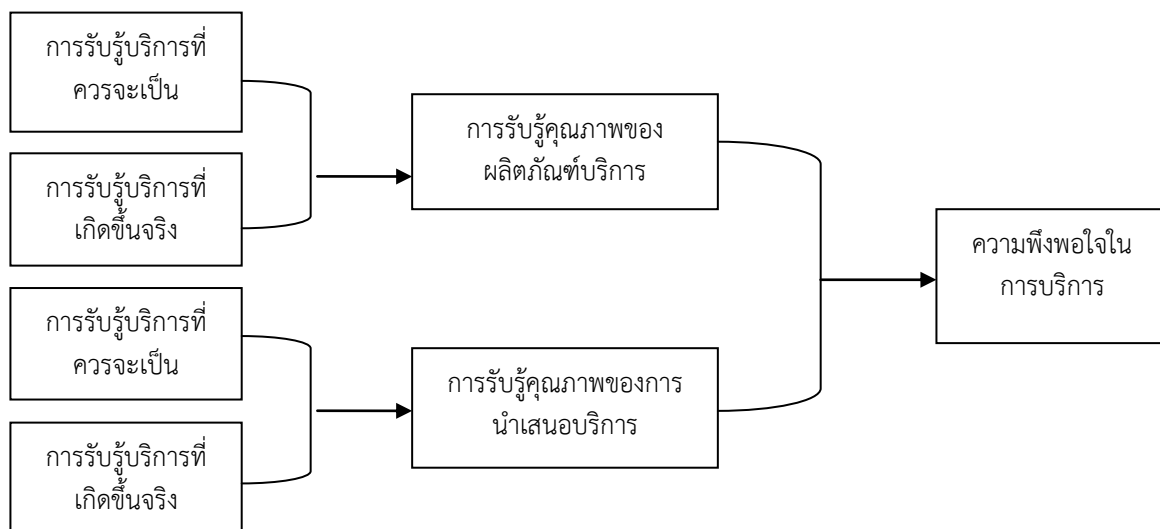
๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง

เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๒.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลสัมฤทธิ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น 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 เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว 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 กระบวนการการบริการ 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 เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ 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 การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

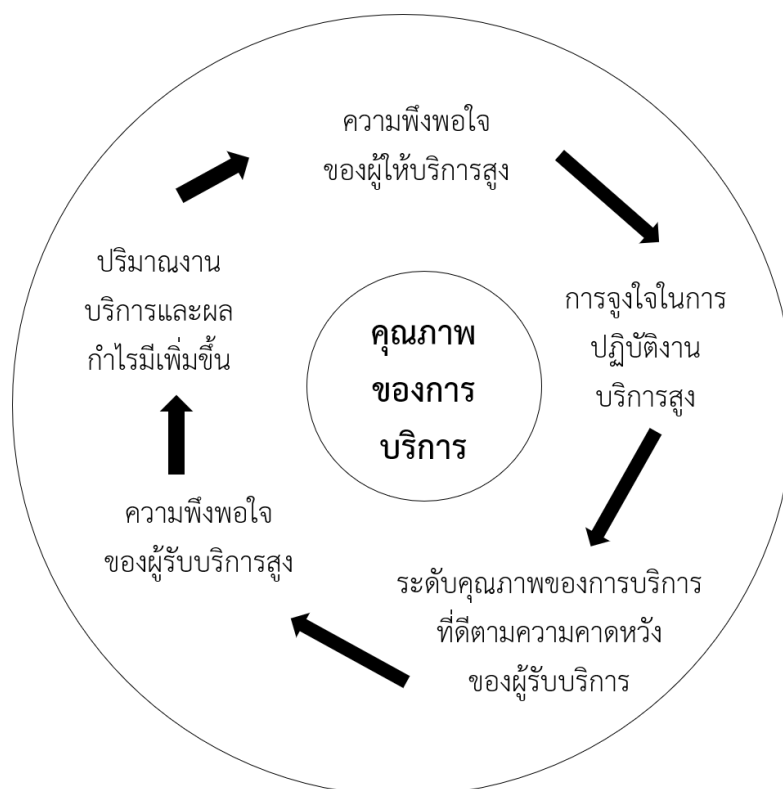
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทุกๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ 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 บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวัง ของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

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 และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชีวัน, ๒๕๔๕ : ๑๑) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธน ธนาพงศธร, อ่างถึงใน 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. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (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 พอสรุบความหมายของการบริการได้ว่า 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 การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น 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 ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดหาให้ 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 ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีงานหลัก 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-G๒C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบ

ที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G๒B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้าง เป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์

รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G๒G) เป็นการ ประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และ**รูปแบบสุดท้าย** บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G๒F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑) ได้กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๓๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่นเรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีกรปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

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

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

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

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ 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) เทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด ๑๒ คน

(๒) เทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด ๑๘ คน

(๓) เทศบาลนคร 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 ซึ่งมีไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาล 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) กิจการตามทีระบุไว้ในมาตรา 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) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ

(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) ให้มีการสาธารณสุขการ

(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 โรงมหรสพ และสถาน

บริการอื่น

(๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

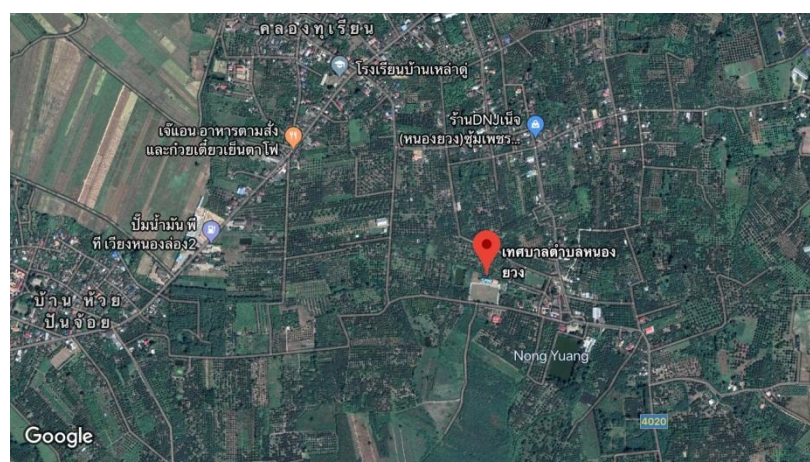
และเทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

๒.๖ สภาพทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

๑.๑ ข้อมูลด้านกายภาพ

๑.๑.๑ ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหนองยวง ตั้งอยู่เลขที่ ๒๗๘ หมู่ที่ ๓ บ้านหนองยวง ตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ๕๑๑๒๐



ภาพที่ ๑.๑ แสดงที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองยวง

ห่างจากที่ว่าการอำเภอเวียงหนองล่อง ระยะทาง ๑๒ กม. และห่างจากศาลากลางจังหวัดลำพูน ๔๕ กม. มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขต – เขต อบต.น้ำดิบ
ทิศใต้	ติดต่อกับเขต – เขต อบต.เหล่ายาว
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขต – เขต อบต.น้ำดิบ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขต – เขตเทศบาลตำบลวังผาง

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลหนองยวง มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม สภาพพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การทำเกษตร ได้แก่ การปลูกข้าว การปลูกพืชไร่และไม้ผล รวมถึงการปลูกพืชล้มลุกต่าง ๆ ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นการเพาะปลูกลำไย เนื่องจากลำไยเป็นพืชเศรษฐกิจที่ทำรายได้ให้กับเกษตรกร โดยในพื้นที่ตำบลหนองยวงมีการปลูกลำไยเป็นส่วนใหญ่ เพราะสภาพพื้นที่มีความเหมาะสมต่อการปลูกพืชสวนมากที่สุด ชุมชนแต่ละหมู่บ้านอยู่ในพื้นที่ราบมีลำห้วยและลำเหมืองซึ่งเป็นแหล่งน้ำใช้ในการทำการเกษตรไหลผ่านทุกหมู่บ้าน ไม่มีพื้นที่รับน้ำจากชลประทาน

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี ๓ ฤดู ดังนี้
 ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหาย

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินเหนียว ประมาณ ๗๕ % ดินลูกรังประมาณ ๑๕ % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินปนทรายประมาณ ๑๐ %

ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลำห้วย จำนวน ๓ สาย

หนอง/บึง จำนวน ๓ แห่ง

ฝาย จำนวน ๔ แห่ง

บ่อน้ำตื้น จำนวน ๔๖ แห่ง

บ่อน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรของเอกชน จำนวน ๔๒๔ แห่ง

บ่อน้ำบาดาลเพื่อการอุปโภค/บริโภค จำนวน ๑๖ บ่อ

บ่อน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรที่ทางราชการเจาะให้ จำนวน ๑๐ แห่ง

บ่อน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค (ประปาหมู่บ้าน) จำนวน ๑๕ แห่ง

สระน้ำขนาดเล็ก จำนวน ๔๒ แห่ง

สระน้ำขนาดใหญ่ จำนวน ๕ แห่ง

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ป่าชุมชน จำนวน ๑ แห่ง

๑.๑.๒ ประวัติความเป็นมา

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๔๒ มีพื้นที่ ๑๗.๕๖ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ ๕ หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔ และ ๕ ต่อมามีการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว

ต่อมากระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองยวง มีสภาพเหมาะสม สมควรให้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ และมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน เป็นเทศบาลตำบลหนองยวง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๑ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๑ จนถึงปัจจุบัน

๑.๑.๓ วิสัยทัศน์การพัฒนา / คำขวัญประจำตำบล / ประเด็นยุทธศาสตร์

๑.๑.๓.๑ วิสัยทัศน์การพัฒนา

ตำบลหนองยวงเป็นเมืองน่าอยู่ ด้วยการบริหารจัดการที่ดี พัฒนาคุณภาพชีวิตส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

๑.๑.๓.๒ คำขวัญประจำตำบล

หนองน้ำใส ลำไยรสดี พุงนาเขียวขจี ประเพณีงาม วัฒนธรรมชาวยอง

๑.๑.๓.๓ ประเด็นยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๑ : การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๒ : การพัฒนาด้านสาธารณสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๓ : การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการเกษตร

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๔ : การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๕ : การพัฒนาด้านการศึกษาและการกีฬา

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๖ : การพัฒนาด้านสังคมและวัฒนธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ : การพัฒนาด้านการเมือง – การบริหาร

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๘ : การพัฒนาด้านการจัดทำระบบฐานข้อมูลท้องถิ่น

๑.๑.๔ ตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลหนองยวง



ภาพที่ ๑.๒ แสดงภาพตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลหนองยวง

๑.๑.๕ ความหมายของตราสัญลักษณ์ของเทศบาลตำบลหนองยวง

ดอกบัว หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง การพัฒนาสู่การมีชีวิตที่ดีของประชาชนโดยผู้มีความรู้ ควบคู่กับภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ยวงฝ้าย หมายถึง ความสามานสามัคคี ร่วมกาย ร่วมใจในการแก้ปัญหา พัฒนาท้องถิ่นด้วยความจริงใจ เปรียบเหมือนเส้นด้ายที่เกิดจากยวงฝ้ายที่ทักทอเป็นผืนผ้า เนื่องจากในอดีตมีการปลูกฝ้ายเพื่อใช้ทอผ้า

หนองน้ำ หมายถึง ความอุดมสมบูรณ์ เนื่องจากในอดีตมีหนองน้ำขนาดใหญ่เต็มไปด้วยดอกบัวหลวง

๑.๒ ข้อมูลด้านการจัดองค์การ /สายการบังคับบัญชา /จำนวนบุคลากร

คณะผู้บริหารสำนักงานเทศบาลตำบลหนองยวง



นายสุรัส ธรรมจีรัญ
นายกเทศมนตรีตำบลหนองยวง



นายยงยุทธ ส่างสวัสดิ์
รองนายกเทศมนตรี
เทศบาลตำบลหนองยวง



นายวิโรจน์ ศิริสุภา
รองนายกเทศมนตรี
เทศบาลตำบลหนองยวง

คณะผู้บริหารสำนักงานเทศบาลตำบลหนองยวง(ต่อ)



นายบุญธรรม ทำปวน
เลขานุการนายกเทศมนตรี
เทศบาลตำบลหนองยวง



นายบุญรัตน์ วิญญาณเจือก
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
เทศบาลตำบลหนองยวง

บุคลากรกลุ่มงานสภาเทศบาล



นางลิวิวัฒน์ คำใหม่
ประธานสภาเทศบาล

บุคลากรกลุ่มงานสภาเทศบาล(ต่อ)



นางสาวชวรรณ แก้วยองผาง
รองประธานสภาเทศบาล



นายชุมพร วงศ์วิริยะ
สมาชิกสภาเทศบาล



นายวุฒิวัฒน์ อุปละ
สมาชิกสภาเทศบาล



นางสุภรณ์ นาคทอง
สมาชิกสภาเทศบาล



นายนิรันตร์ กลิ่นนวล
สมาชิกสภาเทศบาล

บุคลากรกลุ่มงานสภาเทศบาล(ต่อ)



นายธัญญา จันทราทิตย์
สมาชิกสภาเทศบาล



นายชยุต วงศ์วิริยะ
สมาชิกสภาเทศบาล



นายชัยพร ธรรมลี
สมาชิกสภาเทศบาล



นายสมสิทธิ์ อะกะเรื่อน
สมาชิกสภาเทศบาล



นายนพพร ใจสม
สมาชิกสภาเทศบาล



นายพรศิลป์ สิทธิโรจน์
สมาชิกสภาเทศบาล

บุคลากรกลุ่มงานสำนักปลัดเทศบาล



นางวานีย์ ไชยประสพ
ปลัดเทศบาลตำบลหนองยวง



นางสาวกฤษณาวรรณ สืบสกุล
หัวหน้าสำนักปลัด



นางวนิดา อินธา
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ



นายพิชัย ไชยวงศ์
นักวิเคราะห์แผนและนโยบายชำนาญการ

บุคลากรกลุ่มงานสำนักปลัดเทศบาล(ต่อ)



นายวินิจ มณีวรรณ
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



นางสาวเกษณี คำปันศรี
นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ



นางรัตติกาล สุวิทย์ชยานนท์
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ



จ่าสิบเอกรุช จันธิมา
เจ้าพนักงานป้องกันฯ ปฏิบัติงาน



นางจรรยา เทพวงศ์
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ



นายธเนษฐ อินทผสม
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันฯ

บุคลากรกลุ่มงานสำนักปลัดเทศบาล(ต่อ)



นายมานพ วิญญาณเจือก
พนักงานขับรถยนต์



นายพันศักดิ์ เทพวงศ์
พนักงานขับรถยนต์



นายอรรคเดช ไชยวงศ์
พนักงานจ้างเหมา



นางสาวสุภาพร มาตทิพย์ศักดิ์
พนักงานจ้างเหมา



นางสาวปาริชาติ สุรินทร์
พนักงานจ้างเหมา



นางนารีนารถ วิญญาณเจือก
พนักงานจ้างเหมา

บุคลากรกลุ่มงานสำนักปลัดเทศบาล(ต่อ)



นายธงชัย พนมเขตต์
พนักงานจ้างเหมา



นางสาวจิราวัฒน์ คำใหม่
พนักงานจ้างเหมา



นายนคร อินทวัน
คนงานทั่วไป

บุคลากรกลุ่มงานกองคลัง



นางเบญจวรรณ นพบุรี
ผู้อำนวยการกองคลัง



นางวันวิสา เตียววิจิตรสีใส
นักวิชาการคลังชำนาญการ



นายธรรกูร ปัญโญ
นักวิชาการพัสดุชำนาญการ



นางสาวเนาวรัตน์ ทะตัน
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญการ



นางสาววรรณภา มุลตีบ
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ปฏิบัติงาน

บุคลากรกลุ่มงานกองคลัง(ต่อ)



นายภาคพงษ์ มุ่นอินต๊ะ
พนักงานจ้างเหมา



นางสาวภรณ์ทิพย์ ใจสิทธิ์
พนักงานจ้างเหมา



นางสาวนิภา ธรรมจี
พนักงานจ้างเหมา



นางสาวรติพร ตาลป่า
พนักงานจ้างเหมา

บุคลากรกลุ่มงานกองช่าง



นายปภาวิน ปัญญาเทพ
ผู้อำนวยการกองช่าง



นายจรัส พิระพีธู
นายช่างโยธาชำนาญการ



นางสาวซัชชญา จันตา
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



นายสุริยา ศรีนันท์
ผู้ช่วยนายช่างโยธา



นางสาวเสาวลักษณ์ ใจเจียวคำ
พนักงานจ้างเหมา

บุคลากรกลุ่มงานกองการศึกษา



นางสาวอัญชลี ผาหลวง
นักวิชาการศึกษาชำนาญการ



นางสาวเพ็ญภา ปาปวน
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน



นางสาวพิทยานนท์ ลังการ์พินธุ์
ครู



นางจารุวรรณ ทาระวา
ครู



นางกิงกัญจน์ ต๊ะเสาร์
ครู

บุคลากรกลุ่มงานกองการศึกษา(ต่อ)



นายกฤษดา วรรณภา
พนักงานจ้างเหมา



นางนิศรา ปันสลิ
ผู้ดูแลเด็ก



นางเพ็ญศรี ไชยลังการ
ผู้ดูแลเด็ก



นางทองพูน กันทะดี
ผู้ดูแลเด็ก



นางไพริน วงศ์ไจราช
ผู้ดูแลเด็ก

บุคลากรกลุ่มงานกองสวัสดิการสังคม



นายวีระวัตร สมแสง
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม



นางสาวสตรีรัตน์ เต็กยง
เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน



นางยุคลธร ผางวารี่
นักพัฒนาชุมชน

บุคลากรกลุ่มงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



นายณรงค์ สิทธิสอน
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



นายวิษณุพงษ์ วงศ์ไผ่
พนักงานจ้างเหมา



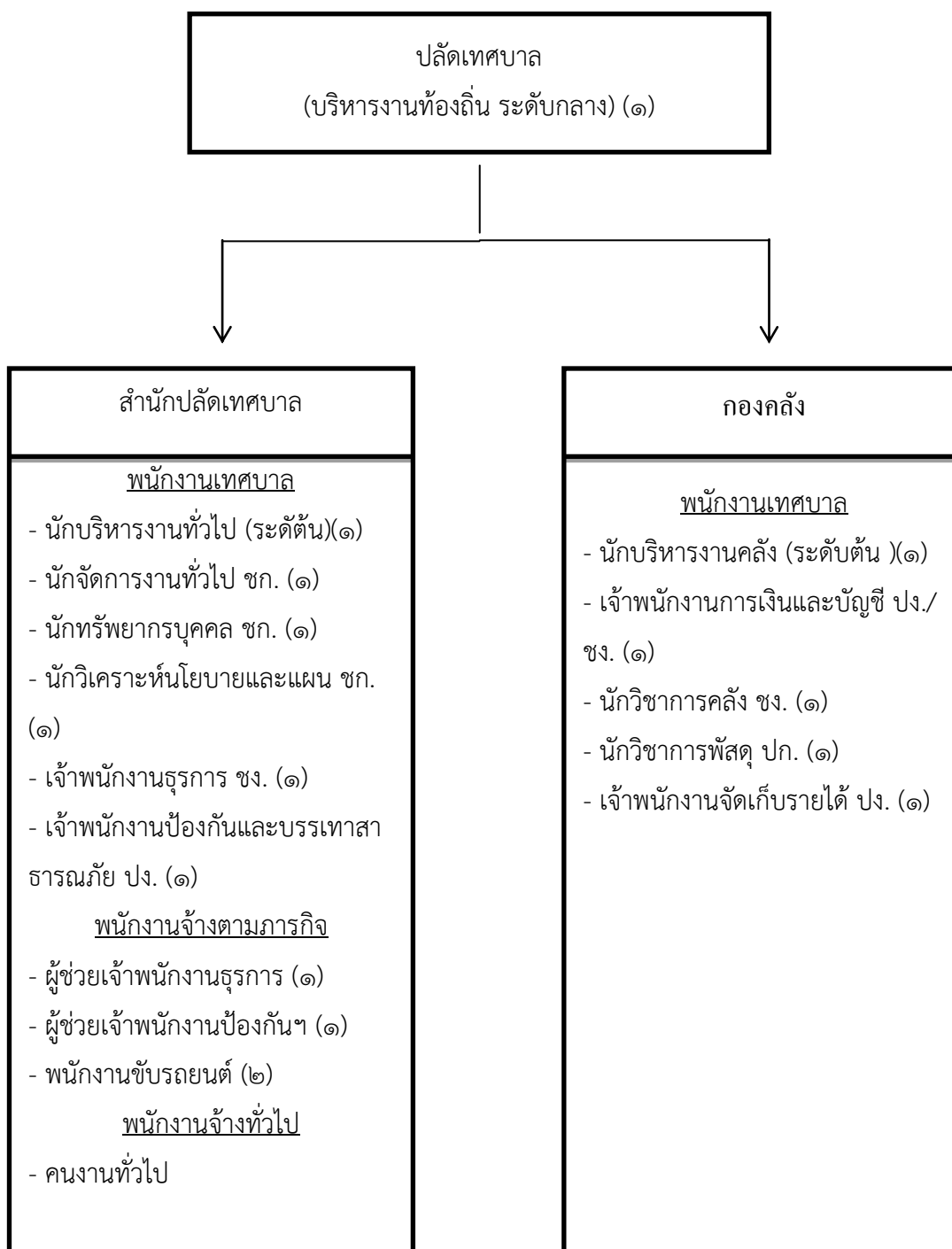
นายนิรันดร์ ว่างอินตะ
พนักงานจ้างเหมา

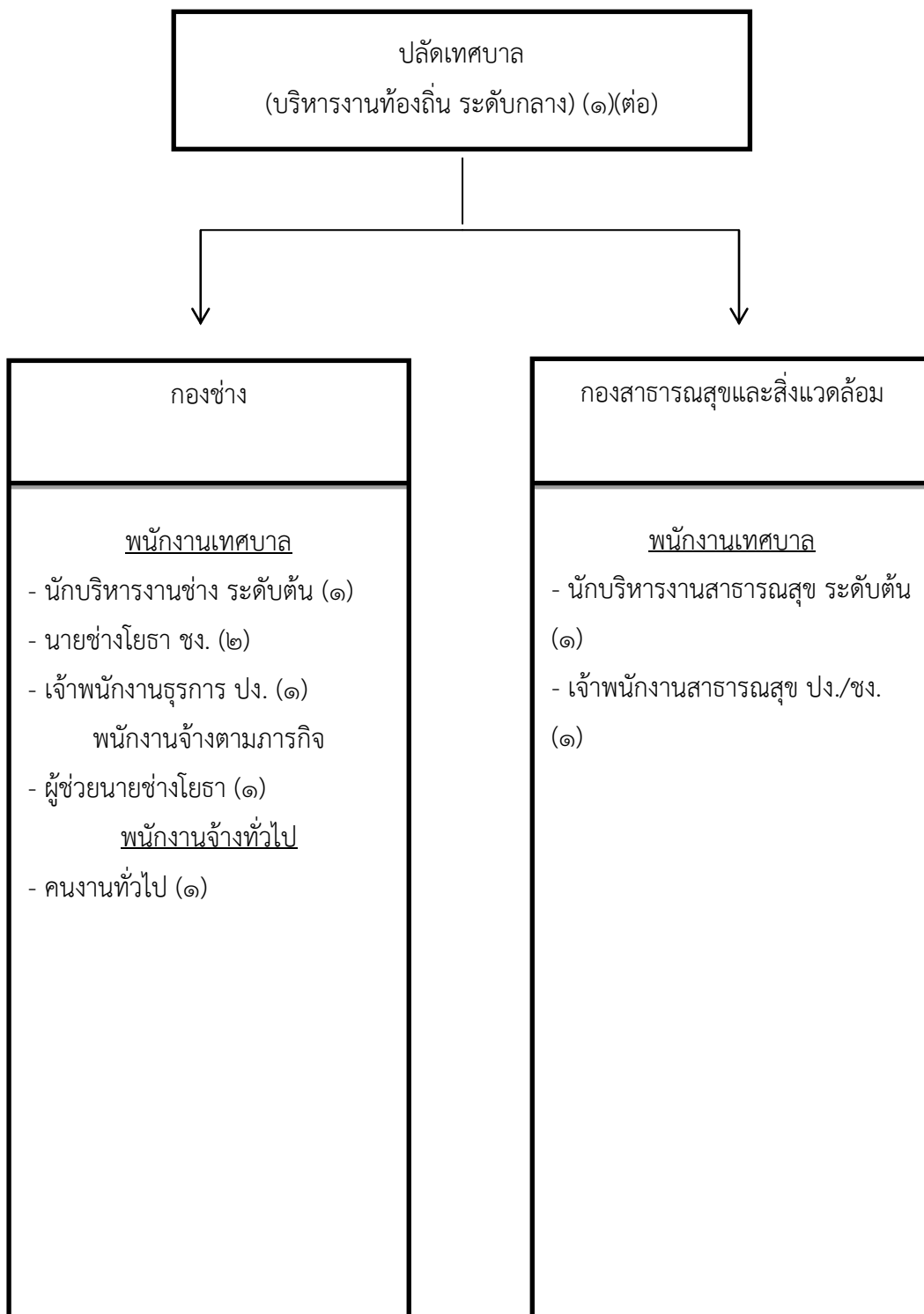


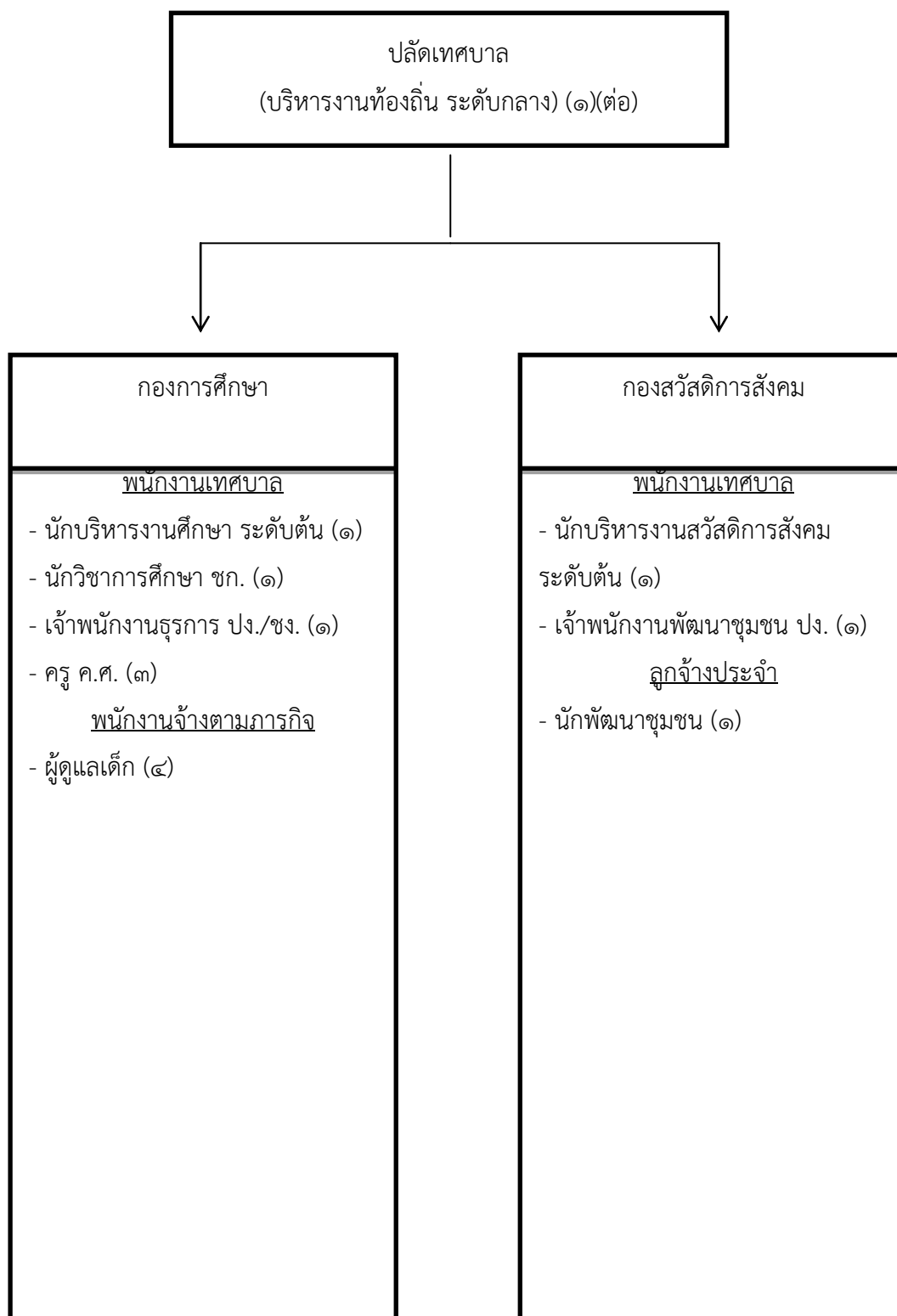
นายพูนศักดิ์ มุ่นอินตะ
พนักงานจ้างเหมา

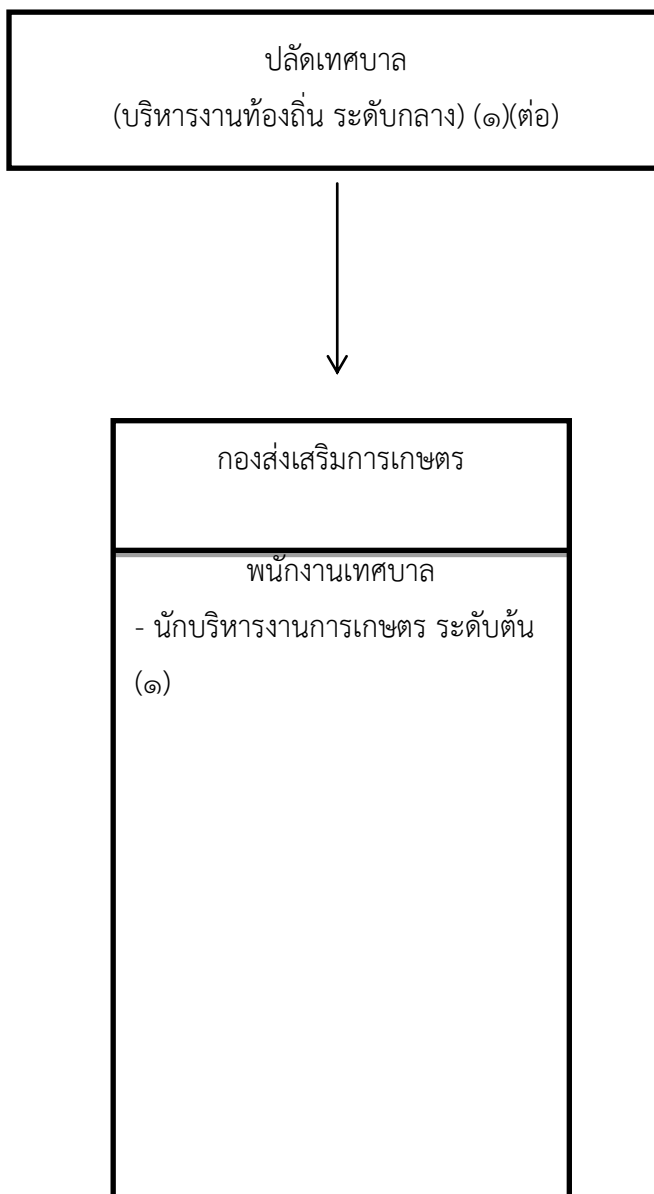
๑.๓ ข้อมูลด้านลักษณะงานองค์การ/หน่วยงาน

๑.๓.๑ แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง ๓ ปี ของเทศบาล
ตำบลหนองยวง









๑.๓.๒ โครงสร้างภารกิจและการแบ่งงานภายในของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองยวง

๑.๓.๒.๑ ภารกิจหลักและภารกิจรอง

เทศบาลตำบลหนองยวงมีภารกิจหลักและภารกิจรองที่ต้องดำเนินการดังนี้

ภารกิจหลักหมายถึง งานหรือกิจกรรม/โครงการที่ต้องดำเนินการตามมาตรา ๕๐ และ ๕๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๓ พ.ศ.๒๕๕๒ ดังนี้

- (๑) ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
- (๒) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- (๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- (๔) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๕) ด้านการพัฒนาการเมือง และการบริหาร
- (๖) ด้านการส่งเสริมการศึกษา
- (๗) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจรองหมายถึง ภารกิจที่อาจจะดำเนินการได้เพื่อให้การพัฒนาตำบลหนองยวงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน ดังนี้

- (๑) ด้านการฟื้นฟูวัฒนธรรม และส่งเสริมประเพณี
- (๒) การสนับสนุน และส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
- (๓) การส่งเสริมการเกษตร และการประกอบอาชีพทางการเกษตร
- (๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน
- (๕) การส่งเสริมด้านการกีฬา
- (๖) การสังคมสงเคราะห์
- (๗) ส่งเสริมการท่องเที่ยว

๑.๓.๒.๒ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและการแบ่งงานภายในองค์กร

เทศบาลตำบลหนองยวงได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ โดยแบ่งออกเป็น ๗ กอง ได้แก่

- (๑) สำนักปลัดเทศบาล
- (๒) กองคลัง
- (๓) กองช่าง
- (๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- (๕) กองการศึกษา

(๖) กองสวัสดิการสังคม

(๗) กองส่งเสริมการเกษตร

โดยได้มีการกำหนดกรอบอัตรากำลังจำนวนทั้งสิ้น ๓๙ อัตรา แต่เนื่องจากที่ผ่านมา เทศบาลตำบลหนองยวงมีภารกิจและปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นในส่วนราชการ และจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดตำแหน่งเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีความเหมาะสมกับภารกิจและปริมาณงานที่มีในปัจจุบัน และสามารถบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองยวงได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

จากการแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๗ กอง ดังกล่าวโดยในแต่ละกองมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

(๑) สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการที่ใดในเทศบาลโดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายแนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๑.๑ งานบริหารงานทั่วไป

- งานธุรการงานสารบรรณ จัดทำคำสั่งประกาศ
- งานอำนวยความสะดวกและข้อมูลข่าวสาร
- งานเลือกตั้ง
- งานกิจการสภา

๑.๒ งานบริหารงานบุคคล

- งานการเจ้าหน้าที่
- งานสิทธิสวัสดิการข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้าง

๑.๓ งานนโยบายและแผน

- งานนโยบายและแผนพัฒนา
- งานวิชาการ
- งานข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

- งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์

- งานงบประมาณ

๑.๔ งานกฎหมายและคดี

- งานกฎหมายและนิติกรรม

- งานดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง

- งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์

- งานระเบียบการคลัง

- งานเทศบัญญัติ

๑.๕ งานทะเบียนราษฎร์

- งานทะเบียนราษฎร์

๑.๖ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- งานอำนวยการและงานป้องกัน

- งานกู้ภัยและช่วยเหลือฟื้นฟู

- งานรักษาความสงบเรียบร้อย

(๒) กองคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานการคลังงานการเงินและบัญชีงานจัดเก็บรายได้งานรวบรวมสถิติและวิเคราะห์งบประมาณงานพัสดุงานธุรการงานจัดเก็บเงินกู้งานตรวจสอบรับรองความถูกต้องเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงานจัดทำเช็คงานจ่ายเงินงบประมาณและนอกงบประมาณงานรับรองสิทธิการเบิกเงินงบประมาณการควบคุมการเบิกจ่ายเงินการเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่าและหลักฐานแทนตัวเงินพิจารณาตรวจสอบรายงานการเงินต่างๆรายงานการปฏิบัติงานสรุปเหตุการณ์การปฏิบัติงานต่างๆ พิจารณาวินิจฉัยผลการปฏิบัติงานซึ่งต้องวางแผนงานต่างๆให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานคลัง มีประสิทธิภาพตลอดจนควบคุมการตรวจสอบและประเมินผลการทำรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณ พิจารณาการปรับปรุงแก้ไข ศึกษา วิเคราะห์ เกี่ยวกับรายได้รายจ่ายจริง เพื่อประกอบการพิจารณา งบประมาณการรายรับรายจ่ายกำหนดรายจ่ายของหน่วยงานเพื่อให้เกิดการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ อย่างทั่วถึง ตรวจสอบหลักเลี้ยงภาษีแนะนำวิธีการปฏิบัติงานพิจารณาเสนอแนะการเพิ่มแหล่งที่มาของรายได้ ควบคุม ตรวจสอบการเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ การจัดซื้อ จัดจ้าง และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๒.๑ งานการเงินและบัญชี

- งานรับเงินเบิกจ่ายเงิน
- งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
- งานเก็บรักษาเงิน
- งานการบัญชี
- งานทะเบียนคุมการเบิกจ่ายเงิน
- งานงบการเงินและงบทดลอง
- งานแสดงฐานะทางการเงิน

๒.๒ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

- งานภาษีอากรค่าธรรมเนียม และค่าเช่า
- งานพัฒนารายได้
- งานควบคุมกิจการร้านค้าและค่าปรับ
- งานทะเบียนควบคุมแรงรััดจัดเก็บรายได้

๒.๓ งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน

- งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
- งานพัสดุ
- งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ และยานพาหนะ

(๓) กองช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมการจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุงานออกแบบและเขียนแบบการตรวจสอบการก่อสร้างงานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมายงานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงการควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุงการรวบรวมประวัติก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนสะพาน อาคาร และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๓.๑ งานวิศวกรรม

- งานก่อสร้างและบูรณะถนน
- งานก่อสร้างและบูรณะสะพานและโครงการพิเศษ
- งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม
- งานออกแบบ
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร
- งานประเมินราคา
- งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์

๓.๒ งานผังเมือง

- งานสำรวจและแผนที่
- งานวางผังพัฒนาเมือง
- งานควบคุมทางผังเมือง
- งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟู

๓.๓ งานสาธารณูปโภค

- งานประสานสาธารณูปโภคและกิจการประปา
- งานไฟฟ้าสาธารณะ
- งานจัดตกแต่งสถานที่

(๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชนส่งเสริมคุณภาพและอนามัยป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการงานสาธารณสุขงานสัตวแพทย์ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔.๑ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม

- งานสุขาภิบาลทั่วไป
- งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ
- งานอาชีวอนามัย
- งานสุขาภิบาลโรงงาน

๔.๒ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

- งานอนามัยชุมชน
- งานสาธารณสุขมูลฐาน
- งานสุขศึกษา
- งานควบคุมมาตรฐานอาหารและน้ำ
- งานป้องกันยาเสพติด

๔.๓ งานควบคุมโรค

- งานรักษาความสะอาดและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
- งานกำจัดมูลฝอย
- งานควบคุมสิ่งปฏิกูล
- งานการเฝ้าระวัง
- งานระบาดวิทยา
- งานโรคติดต่อและสัตว์นำโรค
- งานโรคเอดส์

(๕) กองการศึกษา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบการบริหารศึกษาและพัฒนาศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ ส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมงานกีฬาและนันทนาการงานกิจกรรมเด็ก เยาวชน และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๕.๑ งานบริหารการศึกษา

- งานบริการวิชาการ
- งานนิเทศการศึกษา
- งานเทคโนโลยีทางการศึกษา
- งานส่งเสริมการศึกษา
- งานจัดการศึกษาและพลศึกษา
- งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- งานข้อมูลพัฒนาการเด็ก
- งานวิชาการและส่งเสริมพัฒนาเด็ก
- งานกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- งานติดตามและประเมินผล
- งานบริการและบำรุงสถานศึกษา

๕.๒ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา
- งานกิจการศาสนาส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม
- งานกิจการเด็กและเยาวชน
- งานกีฬาและนันทนาการ

(๖) กองสวัสดิการสังคม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานในด้านงานสังคมสงเคราะห์งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนงานพัฒนาชุมชน และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๖.๑ งานพัฒนาชุมชน

- งานสุสานและฌาปนกิจสถาน
- งานพัฒนาชุมชนและจัดระเบียบชุมชน
- งานกีฬาและนันทนาการ

๖.๒ งานสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ

- งานข้อมูล
- งานสังคมสงเคราะห์
- งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
- งานสวัสดิการสังคม

(๗) กองส่งเสริมการเกษตร

มีหน้าที่ความรับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าทดลองและวิเคราะห์วิจัยทำการเกษตรเช่นการเพาะปลูกการปรับปรุงพันธุ์การขยายพันธุ์การวิเคราะห์ดินและการกำจัดและบำรุงมาตรฐานพันธุ์พืชวิเคราะห์วิจัยเพื่อควบคุม พันธุ์พืชศัตรูพืชและปุ๋ยเคมีการให้คำปรึกษาแนะนำและสาธิตการเกษตร และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๗.๑ งานส่งเสริมการเกษตร

- งานวิชาการเกษตรและเทคโนโลยี
- งานป้องกันและรักษาโรคและศัตรูพืช
- งานส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์การเกษตร
- งานบรรจุภัณฑ์และร้านค้าสาธิต
- งานเพาะชำและปุ๋ยเคมี

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 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)

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน ๑๘๔ คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการ ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

วรุณี เขาวนัสสุขุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาคั้งนี้มี 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 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน ๒,๐๐๐ ราย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

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

๒) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี 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 และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยการทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ๒) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่ม

ตัวอย่าง ๔๐๐ คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา 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 ร้อยละ ๓๒.๐๐ (๒) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญชบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๕๙$, S.D.= .๕๐๑) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญชบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=๔.๖๓$, S.D.= .๔๙๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๖๓$, S.D.= .๔๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=๔.๕๔$, S.D.= .๕๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๕๖$, S.D.= .๕๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถานประกอบการ ศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ ๔ (หมู่บ้านอยู่เจริญ ๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอมะกาศ จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอมะกาศ จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ ๔ งาน คือ ๑) งานบริการกองคลัง ๒) งานบริการกองช่าง ๓) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ ๔) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง ๔ งาน จำนวน ๑,๐๖๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

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

๒. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๔. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๕. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ซึ่งเป็นความพึงพอใจ 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

สุนิช ศิลอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรม การให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ทำที่และมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒.งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนา ของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและทำที่มารยาทของ เจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการ ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและ พัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่

เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์ (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 (3.60 ± 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.71 ± 0.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (3.64 ± 0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.55 ± 0.49) ด้านสาธารณสุข (3.51 ± 0.52) ด้านสังคม/สวัสดิการ (3.44 ± 0.52) และด้านการศึกษา (3.44 ± 0.51) และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือ โครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (3.00 ± 0.71) และนอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้า ส่องสว่างข้างทางและครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

อัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยลีนี จากุพจน์ (๒๕๕๙) ทำการศึกษาเรื่อง สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจประชาชน) งานอื่นๆ (งานชลประทานระบบท่อ) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ จำนวน ๓๓๓ คน ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๒๔๔ คน ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน และผู้รับบริการงานชลประทานระบบท่อ 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 ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ตามลำดับ

อมรรรัตน์ บุญญา (๒๕๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ศึกษาเรื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๕ ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองยวง ทั้งสิ้นมีจำนวน ๓,๖๙๕ คน

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ 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

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองยวง ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองยวง

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{3,695}{1 + 3,695 (0.05)^2} = 361.19 \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๖๑.๑๙ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านเหล่าคู่	๗๕๓	๒๐.๓๗	๘๒
หมู่ที่ ๒ บ้านห้วยปันจ้อย	๑,๑๕๓	๓๑.๒	๑๒๕
หมู่ที่ ๓ บ้านหนองยวง	๙๗๔	๒๖.๓๕	๑๐๕
หมู่ที่ ๔ บ้านหัวห้วย	๒๐๓	๕.๕๙	๒๒
หมู่ที่ ๕ บ้านล่องเรือกวาว	๖๑๒	๑๖.๕๖	๖๖
รวม	๓,๖๙๕	๑๐๐.๐	๔๐๐

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยคือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่กำหนดการควบคุมไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่ขั้นแรก จนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

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

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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวงจะใช้เกณฑ์คะแนน 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

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น
- ๔.๒ ข้อมูลทั่วไป
- ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองยวง
- ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองยวง

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นานๆ ครั้ง	๒๐๖	๕๑.๕๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๑๕๒	๓๘.๐๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๓๐	๗.๕๐
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๑๒	๓.๐๐
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๙๖	๒๔.๐๐
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๑๖๖	๔๑.๕๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๙๘	๒๔.๕๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๔๐	๑๐.๐๐

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองยวง

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

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
n = ๔๐๐			
๑. เพศ			
	ชาย	๙๖	๒๔.๐๐
	หญิง	๓๐๔	๗๖.๐๐
๒. อายุ			
	ไม่เกิน ๒๐ ปี	๒	๐.๕๐
	๒๑ - ๓๐ ปี	๖๔	๑๖.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๘	๓๒.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖๔	๔๑.๐๐
	๕๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๖.๕๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๔.๐๐
๓. สถานภาพ			
	โสด	๓๐	๗.๕๐
	สมรส	๓๖๖	๙๑.๕๐
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๔	๑.๐๐
๔. ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๓๒	๘.๐๐
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๐๖	๕๑.๕๐
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๓.๕๐
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๑๓๔	๓๓.๕๐
	ปริญญาตรี	๑๔	๓.๕๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

		n = ๔๐๐
	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
	พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘๒
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๐๔
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๙๘
	นักเรียน/นักศึกษา	๒
	รับจ้างทั่วไป	๘๘
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒
	เกษตรกร/ประมง	๑๖
	ว่างงาน	-
	อื่นๆ	-
๖. รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๐
	๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๔๖
	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๓๔
	มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๐

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองยวง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองยวง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๗๔	๐.๔๖	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๕๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๖๘	มากที่สุด
๔ การรับ - แจกข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๘๑	๐.๖๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๗๑	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ และข้อ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๖๘, ๐.๖๗) และข้อที่ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อ ๔ การรับ - แจกข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๔๙)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๙๗	๐.๖๕	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๒๘	๐.๕๑	มาก
๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๗๔	๐.๗๒	มากที่สุด
๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ	๔.๖๕	๐.๖๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๗๒) และข้อที่ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๑)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๙๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๖	๐.๕๕	มาก
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๙	๐.๗๔	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๓๘	๐.๖๒	มาก
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๗๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๗๔, ๐.๗๓) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๕)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๓	๐.๕๑	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๗๘	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๒	๐.๕๔	มาก
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๗๔	๐.๗๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๗๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๔)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับความสะดวก รวดเร็วต่อการมาชำระภาษี	๔.๙๒	๐.๖๕	มากที่สุด
๒ เทศบาลตำบลหนองยวงสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น	๔.๔๑	๐.๕๘	มาก
๓ เทศบาลตำบลหนองยวงมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม	๔.๖๓	๐.๗๗	มากที่สุด
๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย	๔.๖๔	๐.๗๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับความสะดวก รวดเร็วต่อการมาชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๗๕) และข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลหนองยวงมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๗๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลหนองยวงสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๘)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวงพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลหนองยวงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวงใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย	๔.๔๗	๐.๕๑	มาก
๓ มีการส่งเสริมให้นักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี	๔.๖๔	๐.๗๖	มากที่สุด
๔ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน	๔.๓๔	๐.๕๘	มาก
๕ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม	๔.๖๒	๐.๗๗	มากที่สุด
๖ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้	๔.๕๔	๐.๗๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๗	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องที่ ๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการส่งเสริมให้นักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมาคือข้อที่ ๕ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๗) ต่อมาคือข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๐) และข้อที่ ๒ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางการให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๘๓	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๔	๐.๕๑	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำช่วยเหลือเด็กเล็ก ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบ	๔.๖๗	๐.๗๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๓ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำช่วยเหลือเด็กเล็ก ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๗๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๑)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง	๔.๙๓	๐.๖๒	มากที่สุด
๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กเล็กอย่างชัดเจน	๔.๒๙	๐.๕๖	มาก
๓ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีความสุภาพเป็นมิตร	๔.๕๓	๐.๗๙	มากที่สุด
๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	๔.๒๙	๐.๖๔	มาก
๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กเด็กเล็ก	๔.๔๙	๐.๗๘	มาก
๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กเล็ก	๔.๓๙	๐.๖๕	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๙	๐.๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๘) และข้อที่ ๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กเล็กอย่างชัดเจน และข้อที่ ๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๖, ๐.๖๔)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด	๔.๙๕	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงามและปลอดภัย	๔.๒๔	๐.๖๑	มาก
๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๘	๐.๗๖	มากที่สุด
๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง	๔.๔๐	๐.๖๕	มาก
๕ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองเด็กเล็กในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๖๘	๐.๗๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	๐.๖๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองเด็กเล็กในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๗๒) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๖) และข้อที่ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๑)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เทศบาลตำบลหนองยวง สามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็กในพื้นที่	๔.๘๗	๐.๖๘	มากที่สุด
๒ เด็กเล็กในเขตเทศบาลตำบลหนองยวง ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์แต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ	๔.๒๙	๐.๖๖	มาก
๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กแต่ละช่วงวัยและตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง	๔.๕๒	๐.๗๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๗๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากในข้อที่ ๑ เทศบาลตำบลหนองยวง สามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็กในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๖๘) และข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กแต่ละช่วงวัยและตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เด็กเล็กในเขตเทศบาลตำบลหนองยวง ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์แต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๖)

๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวงในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๙๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๔๑	๐.๕๒	มาก
๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๕๑	๐.๘๐	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๓๕	๐.๖๓	มาก
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๖๗	๐.๗๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๘	๐.๖๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๗๔) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๘๐) และข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๓)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๓๐	๐.๖๑	มาก
๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๔๐	๐.๗๙	มาก
๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๘	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๖๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๓ (S.D. ๐.๓๗) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๑) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๑)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๙๐	๐.๖๘	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๙	๐.๕๘	มาก
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๖	๐.๘๔	มาก
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๙	๐.๖๕	มาก
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๘๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๑	๐.๗๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๘๐) และข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๘๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๘, ๐.๖๕)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๒๒	๐.๖๒	มาก
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๘๑	มาก
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๘	๐.๖๔	มาก
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๕๕	๐.๗๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๙	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๙) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๘๑) และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๒)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ กลุ่มสตรีและกลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๘๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๖๔	๐.๖๒	มากที่สุด
๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม	๔.๖๑	๐.๗๙	มากที่สุด
๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย	๔.๗๒	๐.๖๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กลุ่มสตรีและกลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๕) และข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๙)

๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวงพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลหนองยวงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๙๒	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๔๐	๐.๕๔	มาก
๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๕๙	๐.๗๘	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๒๙	๐.๕๖	มาก
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๖๘	๐.๗๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๘	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๗๗) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๘) และข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๖)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๘๗	๐.๖๘	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๒๗	๐.๖๑	มาก
๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๔	๐.๗๙	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น	๔.๕๕	๐.๗๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๗๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๗) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๑)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๙๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๕	๐.๕๕	มาก
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๕	๐.๘๐	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๓๔	๐.๖๒	มาก
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๗๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๖๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลหนองยวง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๗๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๘๐) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๒)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	— X	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๓	๐.๖๔	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๗	๐.๕๙	มาก
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๗๗	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๓	๐.๖๒	มาก
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๗๑	๐.๗๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๖๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๗๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๗) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๒)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว	๔.๕๖	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น	๔.๗๙	๐.๗๐	มากที่สุด
๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน	๔.๒๔	๐.๕๙	มาก
๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุมเหมาะสมตรงตามความต้องการ	๔.๕๔	๐.๗๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๖๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสมตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๙)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชน บางจุดพื้นผิวถนนทรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ บางจุดซ่อมแซมแล้วแต่พังเสียหายง่าย ทำให้การใช้เส้นทางสัญจรเกิดความไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้
- ระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด ประชาชนยังมีความต้องการให้มีการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง
- มีต้นไม้ใหญ่ และหญ้า ขึ้นบดบังบริเวณไหล่ทางในชุมชนและระหว่างชุมชน รวมถึงตรอกซอยต่างๆ ทำให้บดบังทัศนวิสัยในการมองเห็นของประชาชนที่ใช้เส้นทาง ไม่มีความปลอดภัยในการขับขี่ยานพาหนะ
- ไม่มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา
- กระจกโค้งนูนบริเวณทางแยกมีลักษณะขุ่นมัว ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และยังติดตั้งไม่ทั่วถึง
- ถูขยยะ/ถังขยะไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ การบริหารจัดการขยะยังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร
 - การดูแล ช่วยเหลือผู้สูงอายุยังไม่ครอบคลุม และยังไม่เป็นรูปธรรม
 - อยากให้ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลรวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลหนองยวง ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เพิ่มขึ้นจากเดิม

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองยวง

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน

- ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น

- ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งจุดสัญญาณไฟจราจร เพื่อความสะดวก ปลอดภัยต่อประชาชนในการใช้เส้นทาง

- จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยมากขึ้น

- ควรให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธีในทุกขั้นตอน จัดหารถขนขยะที่อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน ทำการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวนรถขยะ / ถังขยะหรือถังคัดแยกขยะให้เพียงพอในชุมชน จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์หรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักให้ประชาชนเกิดการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติก หรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ การสร้างผลิตภัณฑ์ไอศกรีมจากขยะ ฯลฯ

- ให้ความสำคัญและทำความเข้าใจและเตรียมรับสถานการณ์ของโครงสร้างสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องมีมาตรการที่หลากหลายรูปแบบเพื่อดูแลผู้สูงอายุ ที่มีทั้งผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว ผู้สูงอายุอยู่เป็นคู่ไม่มีลูก ,ผู้สูงอายุอัลไซเมอร์,ผู้สูงอายุอยู่กับเพศเดียวกัน ผู้สูงอายุไม่มีรายได้ ผู้สูงอายุถูกลูกหลานทอดทิ้ง ฯลฯ โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งใน (๑) ด้านสุขภาพที่ควรมีการจัดตั้งให้บริการคลินิกผู้สูงอายุ การให้บริการตรวจสุขภาพฟรี, การดูแลและเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสูงอายุ ที่นอนติดเตียง/ผู้สูงอายุป่วยเรื้อรัง เป็นต้น (๒) ด้านสังคม อาจส่งเสริมให้มีการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุที่มีหลักสูตรที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมให้ผู้สูงอายุทำร่วมกัน มีการ

แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน สร้างความรักความอบอุ่นให้ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม รวมถึง การสนับสนุนให้เกิดชุมชน/ชมรมผู้สูงอายุในด้านต่างๆให้เป็นรูปธรรม และ (๓) ด้านรายได้ ควรมีการ ส่งเสริมอาชีพและพัฒนาระบบตลาดให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม สามารถเลี้ยงตัวเองได้

- ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำหนองยวงให้นำอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบล หนองยวง พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความร่มรื่น นำอยู่ ทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้ง เพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้ง ประสาน ประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง ในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้มีความน่า อยู่มากขึ้น

- ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ก่อน-หลังอย่างเท่า เทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ใน ขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ด้าน ต่างๆอย่างทั่วถึง

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

- ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบลหนองยวง ควรลง พื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือ ความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็น ต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของ ท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

- พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของ เอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน โดยมีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หาก พนักงานเทศบาลส่วนงานใดมีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชน ทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้ม แยมแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือก ปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่ หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลหนองยวง ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ สาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการ งบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองยวง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๐ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ การศึกษาส่วนใหญ่จบมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๐ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และมีรายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นร้อยละ ๖๑.๕๐

๒. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองยวง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองยวง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองยวง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องข้อที่ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ และข้อ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๖๘, ๐.๖๗) และข้อที่ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา และข้อ ๔ การรับ - แจกข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๔๙)

๒.๑.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นทางการและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๗๒) และข้อที่ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ

เท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการ คือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๑)

๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๗๔, ๐.๗๓) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๕)

๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๗๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๔)

๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับความสะดวก รวดเร็วต่อการมาชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ประชาชนใน

เขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๗๕) และข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลหนองยวงมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๗๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลหนองยวงสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๘)

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองยวงพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลหนองยวงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวงใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการส่งเสริมให้นักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมาคือข้อที่ ๕ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๗) ต่อมาคือข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๐) และข้อที่ ๒ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๘)

๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๓ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็กเล็ก ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๗๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๑)

๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๘) และข้อที่ ๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กเล็กอย่างชัดเจน และข้อที่ ๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๖, ๐.๖๔)

๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองเด็กเล็กในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๗๒) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๖) และข้อที่ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่น

ปลอดภัย มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๑)

๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากในข้อที่ ๑ เทศบาลตำบลหนองยวง สามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็กในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๖๘) และข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กแต่ละช่วงวัยและตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เด็กเล็กในเขตเทศบาลตำบลหนองยวง ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง ถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์แต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๖)

๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองยวง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวงในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๗๔) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๘๐) และข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔

ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๓)

๒.๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๓ (S.D. ๐.๓๗) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๑) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๑)

๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๘๐) และข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๘๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๘, ๐.๖๕)

๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้ และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๙) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๘๑) และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มี

ความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๒)

๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ กลุ่มสตรีและกลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๕) และข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๙)

๒.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลหนองยวงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๗๗) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๘) และข้อที่ ๒

มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๖)

๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๗) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๑)

๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๗๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๘๐) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๒)

๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๗๓) ถัดมาคือข้อที่

๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๗) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๒)

๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสมตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๙)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ได้ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ และงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ และยัง

สอดคล้องกับประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการ ทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองยวง อยู่ในระดับที่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

๒. จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของเฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง ทั้ง ๔ ภารกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลหนองยวง ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesal 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) ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ

(๓) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค

(๔) ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

(๕) ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

๓. นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองยวง ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษานักวิจัยหลายท่าน 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) ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

(๓) วรุณี เขาวนัสสุขุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ งาน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายเลขประจำบ้านตามลำดับ

(๔) สุวนิช ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกพบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมากที่สุด การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในงานปกรอง มีความพึงพอใจค่อนข้างมากที่สุดในงานโยธา และงานรักษาความสะอาด และมีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

(๕) อมรรรัตน์ บุญภา (๒๕๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองยวง ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง ในแต่ละด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง อยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลตำบลหนองยวง ก็ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีก โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองยวง ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

(๑) เทศบาลตำบลหนองยวง ควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไปทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

(๒) เทศบาลตำบลหนองยวง ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหาอุปสรรค ของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดยิ่งขึ้น

๒. ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๔ ภารกิจ คือ

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อสะดวกในการนำเสนอข้อมูลคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน และมีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และมีการให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน

งานด้านเทคนิค หรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองนักเรียนอย่างชัดเจน และมีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง ความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง ถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาแต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนได้รับการบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลหนองยวงกับประชาชนในพื้นที่

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลหนองยวง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม

๓. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

(๑) เนื่องด้วยการศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองยวง ในการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านการศึกษา, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองยวง ทั้งนี้ เทศบาลตำบลหนองยวง ควรมีการประเมินผลในภารกิจด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

(๒) การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) และวางแผนตารางการลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลให้ตรงช่วงเวลาที่กลุ่มเป้าหมายสะดวก ซึ่งจะทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงเป้า อันจะนำไปสู่ความแม่นยำและน่าเชื่อถือของข้อมูล

๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลหนองยวง เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้ เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความ

ปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง ไป - มา ในเวลากลางคืน, ดำเนินการปรับปรุง ภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่าง สะดวก ปลอดภัย นำอภิมภย และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น, ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการติดตั้งจุดสัญญาณไฟจราจร เพื่อความสะดวก ปลอดภัยต่อประชาชนในการใช้เส้นทาง, จัดหา งบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการ ติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป - มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยมากขึ้น, ควรให้ ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธีในทุกขั้นตอน จัดหารถขนขยะที่อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน ทำการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวนรถขยะ / ถังขยะ หรือถังคัดแยกขยะให้เพียงพอในชุมชน จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์หรือสร้างการมีส่วนร่วม ให้เกิดความตระหนักให้ประชาชนเกิดการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติก หรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การเลี้ยงไส้เดือน ดินเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ การสร้างผลิตภัณฑ์รีไซเคิลจากขยะ ฯลฯ, ให้ความสำคัญและทำความเข้าใจ และเตรียมรับสถานการณ์ของโครงสร้างสังคมที่เปลี่ยนไป ต้องมีมาตรการที่หลากหลายรูปแบบเพื่อ ดูแลผู้สูงอายุ ที่มีทั้งผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว ผู้สูงอายุอยู่เป็นคู่ไม่มีลูก ,ผู้สูงอายุอัลไซเมอร์,ผู้สูงอายุอยู่กับเพศ เดียวกัน ผู้สูงอายุไม่มีรายได้ ผู้สูงอายุถูกลูกหลานทอดทิ้ง ฯลฯ โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การดูแลผู้สูงอายุ ทั้งใน (๑) ด้านสุขภาพที่ควรมีการจัดตั้งให้บริการคลินิกผู้สูงอายุ การให้บริการตรวจ สุขภาพฟรี, การดูแลและเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสูงอายุที่นอนติดเตียง/ผู้สูงอายุป่วยเรื้อรัง เป็นต้น (๒) ด้าน สังคม อาจส่งเสริมให้มีการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุที่มีหลักสูตรที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมให้ผู้สูงอายุทำร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน สร้างความรักความ อบอุ่นให้ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนให้เกิดชุมชน/ชมรมผู้สูงอายุในด้านต่างๆให้เป็น รูปธรรม และ (๓) ด้านรายได้ ควรมีการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาระบบตลาดให้แก่ผู้สูงอายุอย่าง เหมาะสม สามารถเลี้ยงตัวเองได้, ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำหนองวงให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลหนองวง พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความร่มรื่น น่าอยู่ ทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความ แห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้ง ประสาน ประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง ในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้มีความน่า อยู่มากขึ้น, ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มี ความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกัน ควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ด้านต่างๆอย่าง ทั่วถึง, ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่ หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะ

ผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบล หนองยวงควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มีรับบริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน โดยมีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานส่วนงานใดมีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตร และจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองยวง จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลตำบลหนองยวง ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลหนองยวง ควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล พนักงานเทศบาลที่มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือให้คำชี้แนะผ่านผู้บริหารได้โดยตรง(สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลหนองยวง จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลหนองยวง ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลหนองยวง สู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558). **แผนปฏิบัติการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น (พ.ศ. 2558 - 2561)**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). **การบริหารบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช,
- กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๔๖). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (๒๕๔๔). “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณี
เฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). **ธรรมาภิบาลท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**. กรุงเทพฯ:
มิสเตอร์ก๊อบบี้.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local
self governance**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer
Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น
อันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**, มหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). “**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัด
เชียงใหม่**” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). “**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วน
ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง**”. รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ วรรณสุข. (๒๕๓๗). “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**”.
วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประทุมพร พลายเมือง. (๒๕๔๖). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสุรินทร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนัก”. ทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (พฤศจิกายน – สิงหาคม), หน้า 125 – 134.
- วิจิตร วิชัยสาร และคณะ. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
- วีระพงษ์ เฉลิมธีระรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
- สถาบันดำรงเดชาานุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙. ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล. รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสงี่ยม แสนพิช. (๒๕๔๘). “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุนารี แสนพยุห์ (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทองอำเภอโพธิ์ทองจังหวัดร้อยเอ็ด, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุวนิช ศิลาอ่อน. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบกระบวนการให้บริการของ สำนักงานเทศบาลนครนายก” ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน), หน้า 57 – 64.
- อมร รักษาสัตย์. “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสาร รัฐประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และ กัญย์สินี จาภูพจน์. (2559). สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน), หน้า 49 – 60.
- อมรรัตน์ บุญภา. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ศึกษาเรื่อง, วิทยานิพนธ์หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกสารออนไลน์เข้าถึงได้จาก

<http://www.samkor.com> Likert, R. (1970). **A technique for the measurement of attitude**. In G.F. Summer (Ed). Attitudes measurement. New York : Rand McNally.

Millett, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Parasuraman, A. , Zeithaml, V. , & Berry, L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**, Journal of Marketing, 49 : 41-50.

Yamane, T. (1973). **Statistic : An Introductory Analysis (3th ed.)**. New York : Harper and Row.

Zeithaml, V. A. Berry, L. , & Parasuraman, A. (1990). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations**. New York : Free Press.

คณะผู้ดำเนินงาน

ที่ปรึกษา

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทธารักษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและบริการวิชาการ
๓. รองศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ พรหมเสน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
๔. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๕. เทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

คณะทำงาน

- | | | |
|---|--------------|-------------------------|
| ๑. อาจารย์เสาวรีย์ | บุญสา | หัวหน้าผู้วิจัยฯ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาภรณ์ | ทองแป้น | ผู้วิจัยฯ |
| ๓. อาจารย์นิศาชล | พรหมดี | ผู้วิจัยฯ |
| ๔. นายธวัชชัย | ปันโห้ะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๕. นางสาวปาริชาติ | ชัยยะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๖. นางสาวชุตินิษฐ์ | ใจแปง | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๗. นายจิระพันธ์ | กันธะดา | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๘. นายณัฐพงศ์ | ยิชัย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๙. นายเกียรติศักดิ์ | บุญยาทราย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๐. นางสาวศันสนีย์ | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๑. นายกิตติโชค | สุริยะใจ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๒. นายณัฐวัตร | สัญญา | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๓. นายปิยพรรณ | บัดิปัน | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๔. นายเจษฎา | กระทาง | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๕. นางสาวกนกวรรณ | สายนางวงศ์ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๖. นางสาวเบญจมาศ | แก้วเมืองมูล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๗. นางสาวแสงระวี | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๘. นางสาวณัฐธิดา | อินตะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๙. นางสาวศศิวิมล | เครือสายด้วง | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๒๐. นางสาวรุ่งฟ้า | โปธิ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๒๑. นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง | | ผู้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลฯ |

ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจ
เทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจ
เทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจ
เทศบาลตำบลหนองยวง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง
อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

.....

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. - ๑๖.๓๐ น.
 นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

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

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

- หมู่ที่ ๑ บ้านเหล่าคู่ หมู่ที่ ๒ บ้านห้วยปันจ้อย
 หมู่ที่ ๓ บ้านหนองยวง หมู่ที่ ๔ บ้านหัวห้วย
 หมู่ที่ ๕ บ้านล่องเครื่องควา

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

หัวข้อประเมิน งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ					
๑.๔ การรับ - แจกข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ					
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 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (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 มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับความสะดวก รวดเร็วต่อการมาชำระภาษี					
๕.๒ เทศบาลตำบลหนองยวงสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น					
๕.๓ เทศบาลตำบลหนองยวงมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม					
๕.๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองยวงได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๒ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและ นันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย					
๑.๓ มีการส่งเสริมให้นักเรียนได้รับการด้านโภชนาการที่ดี					
๑.๔ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน					
๑.๕ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม					
๑.๖ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็กเล็ก ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบ					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง					
๓.๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กเล็กอย่างชัดเจน					
๓.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					
๓.๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กเด็กเล็ก					
๓.๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กเล็ก					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด					
๔.๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่น ปลอดภัยโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย					
๔.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๔.๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง					
๔.๕ เป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองเด็กเล็กในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ เทศบาลตำบลหนองยวง สามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็กในพื้นที่					
๕.๒ เด็กเล็กในเขตเทศบาลตำบลหนองยวง ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญา และอารมณ์แต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ					
๕.๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กแต่ละช่วงวัยและตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง (ต่อ)

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 มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ					
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					
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 มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง (ต่อ)

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

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง (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					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองยวง (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านสาธารณสุข	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 จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว					
๕.๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น					
๕.๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน					
๕.๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ โพรตระบัพัญญาในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

๔.๒ โพรตระบัพัญญาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ..

... มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง....