



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลทุ่งช้าง
อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

หน่วยงานวิจัย
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

คำนำ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน การวิจัยประเมินความพึงพอใจ ในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ร่วมด้วย ทำให้เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนต่อไป

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ต่อไป

ศุภชัยวิจิตรพุทธศาสตร์น่าน

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน

๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
๑.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	๗
๒.๒ แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ	๑๑
๒.๓ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	๑๔
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๐
๒.๕ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย	๒๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๒๗
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๗
๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	๒๘
๓.๓ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๘
๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๒๙
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๙
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๐
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๓๑
๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	๓๒
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ	๓๔
๔.๓ การให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบล	๕๒
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๕๓
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๕๓
๕.๒ อภิปรายผล	๕๔
๕.๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	๕๕

บรรณานุกรม	๕๖
ภาคผนวก	๕๙
ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่	๖๐
ผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยสงฆ์นครน่านแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่านประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔	๖๒
ผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน	๖๔
ผนวก ง ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บข้อมูล	๖๗

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และการขอรับบริการ โดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อปี	๓๖
๔.๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๓๘
๔.๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	๓๙
๔.๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐
๔.๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๑
๔.๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔๒
๔.๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	๔๓
๔.๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๔
๔.๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๕
๔.๑๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
๔.๑๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	๔๗
๔.๑๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๘
๔.๑๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๙
๔.๑๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕๐
๔.๑๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	๕๑
๔.๑๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๒
๔.๑๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๓
๔.๑๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๕๔
๔.๑๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน งานด้านการศึกษา	๕๔
๔.๒๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๕๕
๔.๒๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน งานด้านสาธารณสุข	๕๕
๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน	๕๖

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- ๑ กรอบแนวคิดการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน รวมทั้งทราบ ปัญหา ความต้องการ ตลอดจนถึงข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการเพื่อประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยกำหนดกรอบการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน และงานบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน ๔ งาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๓,๓๗๑ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ จำนวน ๓๕๗ คน จากการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชน ผู้รับบริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐)

๒. งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐)

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐)

๔. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งช้าง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐) เท่ากับ ๙ คะแนน

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพ ในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๔๕, หน้า ๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ และการแก้ไขปัญหา ภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรเปิด โอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเอง ต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชน ในการบริหารดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น สามารถแยกได้ ๕ รูปแบบ ได้แก่ ๑) กรุงเทพมหานคร ๒) เมืองพัทยา ๓) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๔) เทศบาล และ ๕) เทศบาลตำบล ทั้ง ๕ รูปแบบนี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญ ของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง ๕ รูปแบบ มีหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทหนึ่ง ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบทุกคนในทุกกิจกรรม ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

เทศบาลตำบล เป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล แยกไว้ ๒ ประเภท คือ ประเภทแรก เป็น กิจการที่ต้องทำคือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้ง การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎร ได้รับการศึกษาอบรม หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติหน้าที่ ของเทศบาล ประเภทที่ ๒ เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้ ให้มี น้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้ามให้มีสุสานและ ฌาปนสถาน บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษา คนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ เทศพาณิชย์ เทศบาลตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อย แตกต่างกันไป ตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละเทศบาลตำบล แต่อย่างไรก็ตามทุกเทศบาลย่อมมี

หลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด กล่าวโดยสรุปองค์ประกอบโครงสร้างส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การให้บริการประชาชนและดูแลทุกข์ สุข ของประชาชนแทนรัฐบาล

ตามพระราชกฤษฎีกาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอและ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ โดยประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๖ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ รวมทั้งวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ในหลายๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ในการนี้ องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลและเทศบาลตำบลมีภารกิจต่างๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีโครงสร้างการบริการ มีบุคลากร และงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่างๆ ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนอง ความต้องการ สาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดีของ ผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภา เทศบาลตำบล ทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีการร่วมมือร่วมใจ ที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ ดังนั้น เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จึงร่วมกับศูนย์วิจัยพุทธศาสน์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินเสนอผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาการบริการในด้านที่ได้รับความพึงพอใจแล้วให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น และกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านที่ยังได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำกว่า ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการ ให้บริการและประเมินคุณภาพการให้บริการ ว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องการคาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการบริหาร ของหน่วยราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ต่อไป

ศูนย์วิจัยพุทธศาสน์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนา ท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น จึงได้ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ในการปรับปรุง ยกระดับ พัฒนาระบบงานการดำเนินงาน

ให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกมิติที่ได้รับการประเมิน และเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรของเทศบาลตำบลทุ่งช้างในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จำนวน ๓,๓๗๑ คน (รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน จังหวัด รายอำเภอ ที่ทำการปกครองจังหวัดน่าน ณ ๓๑ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓)

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

โดยกำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้วิจัยสำรวจเฉพาะเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

๑.๔ นิยามศัพท์ในการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้นซึ่งประกอบด้วย ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๒) เทศบาลได้แก่เทศบาลนครเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ๓) เทศบาลตำบล (อบต.) และ ๔) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

เทศบาลตำบล (ทต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล โดยปกติจะประกอบด้วยหลายหมู่บ้านหลายชุมชนในเขตเทศบาลนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีชื่อและเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเองโดยเฉพาะ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากเทศบาลตำบล ที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า ๕,๐๐๐ คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขตเทศบาลตำบล แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมและหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเอง

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่งหรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่งซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้นคุณภาพการให้บริการอาจประกอบเข้าด้วยกันหลายวิธีในเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่เข้ามาใช้บริการจากเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

การให้บริการของเทศบาลตำบล หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

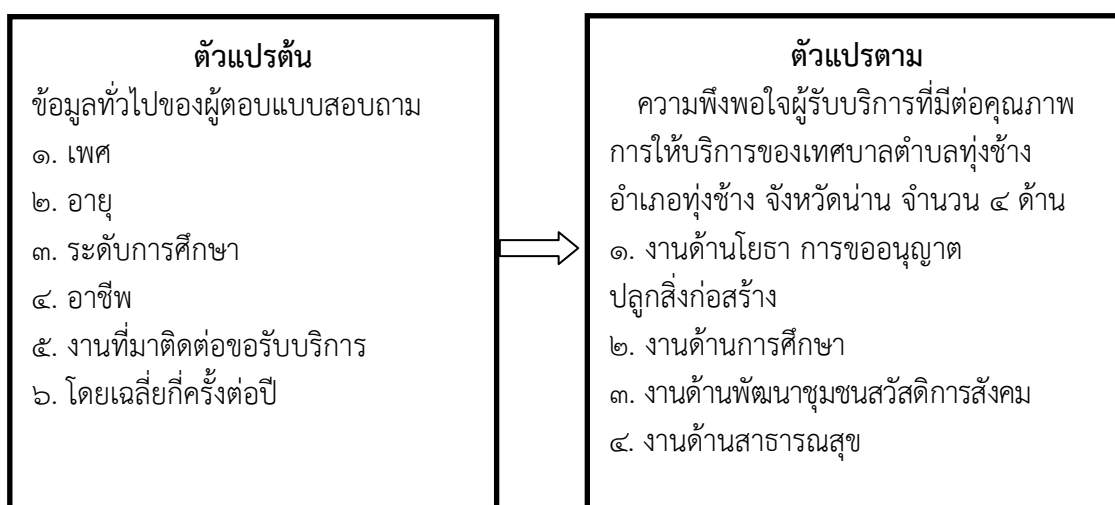
การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง บทบาทภารกิจตามตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อการได้รับการจากเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ทั้งในทางบวกหรือในทางลบ ที่แสดงออกในลักษณะเป็นความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ และความคาดหวังหรือความรู้สึกว่าสมควรจะได้รับจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการประสบความสำเร็จเป็นไปตามความคาดหวังรู้สึกพอใจ บรรลุถึงความต้องการ

๑.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปี ๒๕๖๔ คณะผู้วิจัยได้กำหนด กรอบแนวคิดการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพ ๑ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน นั้น คณะผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

๔. เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ
- ๒.๓ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
- ๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๕ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” เป็นทัศนคติที่เป็นธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า “ควร” เช่นพึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จึงหมายถึงชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Phillip B. Applewhite (๑๙๖๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วมได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ

Davis (๑๙๖๗) กล่าวว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการขณะที่ Wolman (๑๙๗๓) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจส่วน Mullins (๑๙๘๕) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆในหลายๆด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

Benjamin B. Wolman (๑๙๗๓) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ ประการ คือ

๑. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม
๒. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคล
๓. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

Risser (๑๙๗๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุนั่นสิ่งที่คาดหวัง

Campbell (๑๙๗๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็น หรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Donabedian (๑๙๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือ มีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมี ความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญา จเรรัชต์ และคณะ (๒๕๔๖) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนี ไกล้อ (๒๕๔๙) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (๒๕๔๕) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

๑) ความพึงพอใจ คือ การแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจาภิรยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

ทฤษฎีกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ฟรอยด์ (S.M.Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

๑. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

๒. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๓. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

๔. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

๕. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ

ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐโดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ John D. Millett (๑๙๕๑) กล่าวว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (๒๕๔๕) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการหมายถึงสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่ายและจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ฉัตรพร เสมอใจ (๒๕๔๖) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัมมกร (๒๕๕๐) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการคือกรปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการคือต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดีและคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือหลักการบริการที่ดีซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๖) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ ๑๐ ประการดังนี้

๑. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลักสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า

๒. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

๓. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

๔. มีจุดติดต่อเพียง ๑ จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน ๑ คน ต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องาน เพื่อไม่ให้การบริการสะดุด

๕. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเช่นทางอีเมลทางโทรศัพท์ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

๖. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้าโดยทั่วไป มักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

๗. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

๘. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

๙. บรรยากาศของความสนุกสนาน

๑๐. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ

วรุณพร บุญสมบัติ (๒๕๔๘) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่าเป็นประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัมฤทธิ์ (๒๕๔๒) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิดวิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

๒.๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (๑๙๖๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วน Hinhaw and Atwood (๑๙๘๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ ขณะที่ Aday and Andersen (๑๙๗๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

๒.๒.๔ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๖) กล่าวถึง เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

- ๑) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- ๒) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- ๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

๕) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ

๒.๒.๕ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคลดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, ๒๕๔๕)

- ๑) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

๒.๓ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้นิยมเศรษฐกิจแบบเสรีและเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลายซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป ปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ ทำให้หลายๆประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลก ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจฯ ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจล่ม สังคมเสื่อม รัฐในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองจึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น และงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกันกระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้นเงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (As Is) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหาไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) อยู่ในตัว ซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์ คือมีประสิทธิภาพ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ยึดผลลัพธ์การทำงาน ยึดภารกิจเป็นตัวตั้งการทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรมมีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
๒. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
๓. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น
๔. ลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
๕. ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
๖. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
๗. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

จุมพล หนีพานิข (๒๕๕๐) ได้ให้ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ว่าเป็นการบริหารปกครอง (Governance) ที่เป็นเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและความทันสมัย ตลอดจนมีการทบทวนบทบาทและภารกิจ รวมถึง แนวทางในการกำหนดนโยบาย ตลอดจนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการกับภาคส่วนต่างๆ ในสังคมใหม่อีกด้วย

อรกันยา วิฑูรย์ (๒๕๕๕) ได้กล่าวว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) หมายถึง รูปแบบการบริหารที่นำมาปรับใช้กับภาครัฐ เพื่อลดปัญหาต่างๆ โดยเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป้าหมายสุดท้าย คือ ระบบราชการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล เจ้าหน้าที่มีศักยภาพสูง และมีการบริหารจัดการทรัพยากรของภาครัฐอย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสม ทำให้ระบบมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและประชาคมโลก สนองตอบความต้องการและนำบริการที่ดีมีคุณภาพไปสู่ประชาชน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การนำวิธีการจัดการแบบเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่ไม่อาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพให้ภาครัฐมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ในแง่ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แม้จะมีนักวิชาการแสดงทัศนะไว้อย่างหลากหลาย แต่นักวิชาการรุ่นแรกๆ ที่นำเสนอแนวคิดนี้ได้อย่างครอบคลุมที่สุดคือโจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์ (๒๕๕๑) โดยได้สรุปให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพ หรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ

๒. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for result)

๓. ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

๔. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง (Devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

๕. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจการงานเชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจการงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

๖. เน้นการแปรรูปกิจการของรัฐให้เป็นของเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive tendering) เพื่อลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๗. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

๘. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate image)

๙. มีการสร้างแรงจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary incentives) มากขึ้น

๑๐. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

ในสหรัฐอเมริกา การปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐได้รับอิทธิทางความคิดมาจากข้อเสนอแนะของสองนักวิชาการชื่อดัง David Osborn และ Ted Gaebler ดังที่ปรากฏในหนังสือของพวกเขาที่ชื่อ Reinventing Government (การแปลงโฉมระบบราชการใหม่) ตีพิมพ์ในปี ๑๙๙๒ กล่าวได้ว่า ในผลงานชิ้นนี้ได้มีการนำเอาหลักการสำคัญหลายข้อของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(NPM) มาปรับใช้กับบริบทสังคมอเมริกา (Denhardt, and Grubbs, ๒๐๐๓) โดยเนื้อหาที่อยู่ภายในเล่มเสนอให้รัฐบาลสหรัฐดำเนินการปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐให้มีลักษณะ ๑๐ ประการ ต่อไปนี้

๑. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (Acatalytic government)

๒. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว (A community -owned government)

๓. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (A competitive government)

๔. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (A mission - driven government)

๕. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (A results - oriented government)

๖. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง (A customer – driven government)

๗. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (An enterprising government)

๘. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ (An anticipatory government)

๙. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (A decentralized government)

๑๐. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (A market-oriented government) (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์.๒๕๕๑)

จากแรงกดดันของการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีศักยภาพ และกระแสประชาธิปไตยที่ภาคประชาชนมีความคาดหวังจากภาครัฐมากขึ้น การปฏิรูปราชการจึงเป็นภารกิจที่รัฐบาลในประเทศต่างๆ ได้ทุ่มเทเวลาและทรัพยากรในการพลิกโฉมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้บริการและพัฒนาาระบบราชการตามหลักการบริหารราชการแนวใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ “ระบบราชการ” หรือ “ระบบบริหารงานภาครัฐยุคใหม่” ซึ่งหลังการปฏิรูปแล้วระบบราชการหรือระบบการบริหารงานภาครัฐควรมีลักษณะที่พึงประสงค์ ๙ ประการดังนี้ (จุฬพล หนีมพานิช,๒๕๕๐)

๑. รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนประชาชน และชุมชนมีบทบาทมากขึ้น

๒. การบริหารภายในภาคราชการจะมีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูง

๓. การจัดองค์กรมีความกะทัดรัด เหมาะสม คล่องตัว และสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสภาพแวดล้อม

๔. มีลักษณะของการทำงาน และการให้บริการที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงานที่รวดเร็ว

๕. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพและมีมาตรฐานทางคุณธรรมสูง เป็นมืออาชีพ (Professionalism) และวางตัวเป็นกลางทางการเมือง

๖. ข้าราชการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมาย

๗. มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานสากล มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้คนไทยมีคุณภาพและมีศักยภาพสูงเต็มใจเข้ารับราชการเป็นอาชีพ

๘. มีวัฒนธรรม และบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม

๙. มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้

องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ประโยชน์ สังกสิน (๒๕๕๑) กล่าวว่า “ การจัดการภาครัฐแนวใหม่” นั้นไม่ได้เป็นชื่อของแนวคิดที่มีความเห็นพ้องต้องกันทั้งหมด แต่เป็นคำ เรียกกว้างๆ ที่รวมเอาแนวคิดทางการบริหารที่มีความคล้ายคลึงกันมาอยู่ด้วยกัน ฮูดซึ่งเป็นผู้บัญญัติศัพท์นี้ขึ้นมาคนแรกในปี ๑๙๙๑ ได้ใช้ชื่อนี้ในความหมายที่กว้างมากในฐานะ ชุดของแนวคิดทางการบริหารที่คล้ายคลึงกันอย่างกว้าง ๆ ซึ่งครอบคลุมการปฏิรูประบบราชการในประเทศกลุ่มโออีซี ดี OECD ตั้งแต่ปลายทศวรรษที่ ๑๙๗๐ ดังนั้นองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ปรากฏอยู่ในวรรณกรรมทางการบริหารที่เขียนโดยนักวิชาการแต่ละคนแต่ละยุคจึงไม่เป็นเอกภาพ แต่จะมีลักษณะที่ซ้ำซ้อนกันอยู่คือ จะมีส่วนที่เหมือนและแตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษาองค์ประกอบนี้ เราจะได้ทราบว่าหน่วยงานและนักวิชาการ

ที่มีชื่อเสียงทางการบริหารจัดการภาครัฐเขาได้อธิบายองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ว่าอย่างไรบ้าง

Hood (๑๙๙๑) ได้เขียนบทความเรื่อง “การจัดการภาครัฐสำหรับทุกฤดูกาล” (A public management for all seasons) และในบทความนี้เองที่มีการใช้คำว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” เป็นครั้งแรก ซึ่ง ฮูดได้ให้องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ดังนี้

๑. การดำเนินงานโดยผู้จัดการมืออาชีพ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมีการมอบหมายให้ผู้จัดการที่เป็นมืออาชีพเข้ามาเป็นผู้ดำเนินงานภาครัฐ โดยมีการระบุตัวบุคคลที่ควบคุมการตัดสินใจในองค์การที่ชัดเจน และการให้ผู้จัดการมีอิสระในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือเพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบต่องานและผลของงานที่ชัดเจน ไม่ใช่เป็นแค่กระจายของอำนาจไปทั่วจนหาผู้รับผิดชอบที่แท้จริงไม่ได้

๒. การมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมีการนิยามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดของความสำเร็จให้ชัดเจน ซึ่งมักจะกำหนดเป็นเชิงปริมาณ โดยเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือ ในการที่จะกำหนดความรับผิดชอบได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่มีการระบุไว้อย่างชัดเจน และการทำงานที่มีประสิทธิภาพก็คือการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั่นเอง

๓. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมุ่งเน้นควบคุมผลที่จะออกมา โดยการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลจะเชื่อมโยงกับการวัดผลการปฏิบัติงาน มิได้ถูกกำหนดโดยหน่วยงานส่วนกลางในระบบราชการอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือเพื่อให้มีการเน้นที่ผลสำเร็จของภารกิจมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องของกระบวนการ

๔. การแบ่งแยกหน่วยงาน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมีการแยกหน่วยงานภาครัฐ โดยการแบ่งแยกหน่วยงานที่ก่อนหน้านี้ มีลักษณะเป็นหนึ่งเดียวไปสู่รูปแบบของหน่วยงานย่อยที่เป็นบริษัทตามประเภทของการผลิต ซึ่งดำเนินงานในรูปของการกระจายอำนาจงบประมาณ และเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในรูปของเครือข่ายในแนวนอนมิใช่ตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้งตามแนวการบริหารแบบดั้งเดิมอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือ ต้องการสร้างหน่วยงานที่สามารถบริหารจัดการในลักษณะที่มีการแบ่งแยกหน่วยผลิตและหน่วยบริการออกจากกัน และเพื่อให้สามารถใช้วิธีการจ้างเหมาหน่วยงานอื่นเข้ามาจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานจากภาคเอกชนหรือจากภาครัฐด้วยกันเอง

๕. การมุ่งเน้นการแข่งขัน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะเน้นให้มีการแข่งขันในภาครัฐมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่รูปแบบของการทำสัญญาและกระบวนการของการประมูลเป็นสำคัญ ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือ ใช้การแข่งขันเพื่อเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การมีต้นทุนที่ต่ำ และมีมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

๖. การใช้รูปแบบการจัดการภาคเอกชน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมุ่งเน้นที่การนำรูปแบบของการจัดการภาคเอกชนเข้ามาใช้ในภาครัฐ เป็นการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดการให้บริการภาครัฐที่มีการจัดการแบบกองทัพไปสู่รูปแบบของการจัดการที่มีความยืดหยุ่นในการจ้างงาน การให้รางวัลและการใช้เทคนิคการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือ ต้องการนำวิธีการหรือเครื่องมือที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าใช้ได้ผลจากภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ

๗. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะให้ความสำคัญกับความมีวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากรมากขึ้น โดยใช้วิธีการลดต้นทุนและเพิ่มความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือต้องการให้มีการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรภาครัฐ และต้องการให้ได้ผลงานที่มากขึ้นด้วยทรัพยากรที่น้อยลงประเทศสมาชิกของ OECD (๑๙๙๑) ได้อธิบายว่า การดำเนินงานตามแนวทางของการจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อปรับปรุงการผลิตและการให้บริการสาธารณะ โดยได้ดำเนินการเป็น ๒ แนวทางคือ

๑. การยกระดับการดำเนินการผลิตของหน่วยงานภาครัฐให้สูงขึ้น

๒. การใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น จากทั้ง ๒ แนวทางนี้จึงทำให้ขยายออกไปเป็นแนวปฏิบัติ ๘ ประการ และถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามแนวคิดของ OECD ดังนี้

๑. การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมีการปรับปรุงทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยให้มีการสรรหาบุคคลที่มีความสามารถ มีการพัฒนาศักยภาพที่ต่อเนื่องและมีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

๒. การให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการจัดการมากขึ้น

๓. การมุ่งเน้นที่เป้าหมายของการดำเนินงานมากกว่ากฎระเบียบ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการผ่อนคลายการควบคุมในเชิงการบริหาร และหันไปมุ่งเน้นที่เป้าหมายของการปฏิบัติงานมากขึ้น

๔. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

๕. มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า และมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการมากขึ้น

๖. การให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะเรียกเก็บค่าบริการบนพื้นฐานของการเข้าใช้ประโยชน์จริง โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการก็ไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายนั้นแต่อย่างใด

๗. การให้เอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากขึ้นโดยสนับสนุนให้มีการแข่งขันและมีระบบที่เปิดให้มีการจ้างเหมาภาคเอกชน เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตและส่งมอบสินค้าและบริการสาธารณะมากขึ้น

๘. การลดการผูกขาดในการให้บริการ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการลดการผูกขาด และผ่อนคลายกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการผูกขาดในการให้บริการสาธารณะและการปกป้องทางการค้าต่าง ๆ เพื่อลดบทบาทของภาครัฐและเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการมากขึ้น

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จตุรงค์ พานิชานุรักษ์ (๒๕๕๖) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน ๓๔๙ คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์ มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .๐๕ และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ ๓ อันดับแรกได้แก่ การอบรม อัยยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

สุริยะ ประเสริฐศร. (๒๕๕๖). ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านนโยบาย/แผนงานและการบริหารงาน ตามลำดับ

รัฐกิจ หิมะคุณ (๒๕๕๗) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (๔.๒๐) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (=๔.๓๖) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (=๔.๒๘) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (=๔.๒๐) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (=๓.๙๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (=๓.๘๙) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (=๓.๔๐) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (=๒.๙๔) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (=๔.๓๓) โดยมีมิติด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการและมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (=๔.๓๕) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (=๔.๒๔) และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (=๓.๕๘)

สถุณี ฝาอาจ และคณะ (๒๕๕๘) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้างเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕ สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = ๓.๘๘$, S.D. = ๐.๕๗, ๗๗.๖๐ %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี ๒ ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = ๓.๘๙$, S.D. = ๐.๖๐, ๗๗.๙๙ %) และความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ($\bar{X} = ๓.๘๙$, S.D. = ๐.๖๑, ๗๗.๙๙ %) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) ($\bar{X} = ๓.๘๔$, S.D. = ๐.๖๖, ๗๖.๘๔ %)

สุธรรม ขนาศักดิ์ (๒๕๕๘) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๘๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการ มอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจ ด้านคุณภาพการให้บริการใน ๓ ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๒$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๔๘$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ บริการ ($\bar{X} = ๔.๔๐$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๓๘$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมิน แตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ.(๒๕๖๐) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ๑) ความพึงพอใจ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคืองานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คืองานด้านกฎหมายและ ๒) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อที่ไหนอย่างไรกับใครเวลาใด ๒) ด้านช่องทางการ ให้บริการควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ๒๔ ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควร จัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชน

ผู้มาใช้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติมปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ น่ามาใช้บริการและเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พักผ่อน/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน

ศุภวิวัฒน์ แก้วอินทร์. (๒๕๖๐) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อสีน อำเภopakหม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ๑) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อสีน อำเภopakหม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ๒) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้ (๑) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล (๒) ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (๓) มีนโยบายทางการศึกษาอย่างชัดเจนตรวจสอบได้ (๔) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้คือ (๑) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (๒) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ ๒๔ ชม. (๓) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

สฤณี ฝางอาจ และคณะ (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐ สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.08, 90.68\%$) เมื่อพิจารณาความ พึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทศกิจ (ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.03, 92.69\%$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ($\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.09, 92.48\%$) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.55, S.D. = 0.01, 91.07\%$) และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.08, 86.94\%$)

๒.๕. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย

สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ตั้งอยู่ในท้องที่ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน อยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดน่าน ห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ตามถนนหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๘๐ สายน่าน – ทุ่งช้าง ระยะทางประมาณ ๙๐ กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ระยะทางประมาณ ๙๐๐ กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ ๔.๓ ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๒,๖๘๗.๕ ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลอื่นๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	บ้านประดู่ ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เขตพื้นที่ตำบลทุ่งช้าง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	บ้านห้วยยาง ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านดวงคำ ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มสลับเนินสูงทางทิศเหนือ ติดกับแม่น้ำน่าน ในพื้นที่หมู่บ้าน มีลำน้ำเลียบ ลำน้ำและ ลำห้วยเตย ลำห้วยแฮด ไหลผ่าน

สภาพภูมิอากาศ

เนื่องจากภูมิประเทศของอำเภอทุ่งช้างส่วนใหญ่ประกอบด้วยภูเขาและป่าลักษณะภูมิอากาศ ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมที่พัดประจำฤดูกาลคือลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งจะพัดพามวล อากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนปกคลุมประเทศไทยในช่วงฤดูหนาว ทำให้มีอากาศหนาวเย็นและ แห้งแล้งทั่วไปกับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดพามวลอากาศขึ้นจากทะเลและมหาสมุทรปกคลุม ประเทศไทยในช่วงฤดูฝนทำให้มีฝนตกทั่วไป

ฤดูร้อน

เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคมมีอากาศร้อนอบอ้าว โดยเฉพาะเดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวมากที่สุดในรอบปี อุณหภูมิเฉลี่ย ๓๖.๙๐ องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำในแม่น้ำจะลดลงไม่เพียงพอการใช้อุปโภคบริโภค

ฤดูฝน

เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคมซึ่งเป็นระยะที่ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเข้าสู่ประเทศไทย อากาศจะเริ่มชุ่มชื้นและมีฝนตกตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคม เป็นต้นไป เดือนที่มีฝนตกมากที่สุดคือเดือนสิงหาคมและเดือนกันยายน ทำให้เกิดน้ำเซาะตลิ่งพัง เกิดอุทกภัย ปริมาณฝนตกเฉลี่ยตลอดปีประมาณ ๑,๗๓๒.๘ มิลลิเมตร

ฤดูหนาว

เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงลมมรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย อากาศโดยทั่วไปจะหนาวเย็นและแห้งแล้ง เดือนที่มี อากาศหนาวที่สุด คือเดือนธันวาคม เดือนมกราคม และเดือนกุมภาพันธ์ อากาศหนาวจัด อุณหภูมิต่ำสุด เดือนธันวาคม ประมาณ ๗ องศาเซลเซียส แต่บางปีอากาศหนาวลดลงไม่หนาวมาก

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีเขตการปกครองประกอบด้วย ๒ ตำบล ได้แก่ บางส่วนของตำบลและ และบางส่วนของตำบลทุ่งช้าง รวมทั้งสิ้น ๘ หมู่บ้าน ดังนี้

๑. บ้านสลิ	หมู่ที่ ๑	ตำบลทุ่งช้าง
๒. บ้านทุ่งช้าง	หมู่ที่ ๒	ตำบลทุ่งช้าง
๓. บ้านทุ่งผึ้ง	หมู่ที่ ๕	ตำบลทุ่งช้าง
๔. บ้านแพะกลาง	หมู่ที่ ๖	ตำบลทุ่งช้าง
๕. บ้านดอนชัย	หมู่ที่ ๓	ตำบลและ
๖. บ้านสันกลาง	หมู่ที่ ๕	ตำบลและ
๗. บ้านมอญ	หมู่ที่ ๖	ตำบลและ
๘. บ้านเพ็ญลุง	หมู่ที่ ๙	ตำบลและ

ด้านการปกครอง

จำนวนประชากร

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีประชากรทั้งสิ้น ๓,๓๗๑ คน แยกเป็น ชาย ๑,๗๑๓ คน หญิง ๑,๖๕๘ คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด ๑,๔๑๖ ครัวเรือน มีความหนาแน่นต่อพื้นที่ประมาณ ๗๘๒ คนต่อตารางกิโลเมตร (ที่มา : งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓)

สภาพเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างร้อยละ ๗๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่

พืชไร่ ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ถั่วลิสง ละหุ่ง ฝ้าย

ผลไม้ ได้แก่ เงาะ ลองกอง ส้มเขียวหวาน ลิ้นจี่ มะไฟ แก้วมังกร มะม่วงหิมพานต์ ลำไย ลิ้นจี่ มะละกอ

พืชผัก ได้แก่ ถั่วฝักยาว ชিং ผักพื้นบ้าน ผักกาด เพาะเห็ดนางฟ้า กระเทียม หอมแดง พริก ผักกาดเขียวปลี พักทอง

ไม้เศรษฐกิจ ได้แก่ ไม้สัก ไม้ ยางพารา

การประมง

ในเขตเทศบาล ไม่มีการประมงขนาดใหญ่ โดยมีลักษณะการทำประมงน้ำจืดตามแหล่งน้ำธรรมชาติจากแม่น้ำ ลำคลอง หนอง บึง ในปัจจุบันมีการเลี้ยงปลาในบ่อขุดและสระน้ำมากขึ้น เช่น ปลานิล ปลาดุก แต่เป็นลักษณะบ่อขนาดเล็กที่ไว้รับประทานในครัวเรือน หากมีมากก็นำไปขายในตลาด ไม่ได้นำมาเป็นอาชีพหลัก มีการหาปลาตามแหล่งน้ำธรรมชาติตามวิถีพอเพียง

การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม กลุ่มอาชีพต่างๆ เช่น การเลี้ยงไก่ไข่ ไก่เนื้อ เป็ด โค สุกร กระบือ โดยเป็นการเลี้ยงสัตว์แบบรายย่อย การเลี้ยงสัตว์จะปล่อยให้หากินตามธรรมชาติ การเลี้ยงสัตว์ ที่เป็นลักษณะฟาร์มมีน้อย เนื่องด้วยข้อจำกัดในการเลี้ยงสัตว์มีหลายประการ คือ เกษตรกรยังขาดสัตว์พันธุ์ดีในการเลี้ยง สภาพตลาดมีความไม่แน่นอน อาหารสัตว์มีราคาแพง ทำให้อาชีพเลี้ยงสัตว์ของเกษตรกรยังไม่ประสบความสำเร็จและไม่เป็นที่น่าสนใจเท่าที่ควร

การบริการ การพาณิชย์ และกลุ่มอาชีพ

- ที่พัก/รีสอร์ท/เกสต์เฮาส์	จำนวน	๖	แห่ง
- หอพัก/บ้านเช่า	จำนวน	๕๘	แห่ง
- ร้านอาหาร	จำนวน	๒๗	แห่ง
- ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน	๒๕	แห่ง
- ร้านเกมส์อินเทอร์เน็ต	จำนวน	๒	แห่ง
- ธนาคารออมสิน	จำนวน	๑	แห่ง
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	จำนวน	๑	แห่ง

- สหกรณ์การเกษตรอำเภอทุ่งช้าง	จำนวน	๑	แห่ง
- ตลาดสดเทศบาลตำบลทุ่งช้าง	จำนวน	๑	แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์เทศบาล	จำนวน	๑	แห่ง
- กองทุนหมู่บ้าน	จำนวน	๘	กองทุน
- ร้านสะดวกซื้อ (seven-eleven)	จำนวน	๑	แห่ง
- สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	๒	แห่ง
- ร้านซ่อมรถ (รถจักรยาน, รถจักรยานยนต์, เครื่องจักรกล)	จำนวน	๙	แห่ง
- อู่ซ่อม/ทำสีรถยนต์/คาร์แคร์	จำนวน	๖	แห่ง
- ร้านตัดผมชาย/ร้านเสริมสวย	จำนวน	๑๑	แห่ง
- ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า	จำนวน	๓	แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	จำนวน	๓	แห่ง
- กิจการเกี่ยวกับไม้	จำนวน	๒	แห่ง
- กิจการเกี่ยวกับโลหะหรือแร่	จำนวน	๓	แห่ง
- กิจการเกี่ยวกับการเกษตร	จำนวน	๖	แห่ง
- บริษัทขนส่ง/สถานีขนส่ง	จำนวน	๔	แห่ง
- บริษัทประกันชีวิต	จำนวน	๒	แห่ง
- บริษัทสินเชื่อ	จำนวน	๖	แห่ง
- คลินิก/ร้านขายยา	จำนวน	๔	แห่ง
- ตลาดนัด (วันเสาร์)	จำนวน	๑	แห่ง
- กลุ่มปุ๋ยหมัก กลุ่มเกษตรอินทรีย์	จำนวน	๘	กลุ่ม
- กลุ่มแปรรูปอาหาร	จำนวน	๑	กลุ่ม
- กลุ่มคัดแยกขยะ	จำนวน	๑	กลุ่ม
- กลุ่มจักสานงานไม้ไผ่ (สานกระดัง)	จำนวน	๑	กลุ่ม
- กลุ่มแปรรูปกะลามะพร้าว	จำนวน	๑	กลุ่ม

อุตสาหกรรม

- โรงสีข้าว (ขนาดเล็กและกลาง)	จำนวน	๖	แห่ง
- โรงสีข้าวโพด	จำนวน	๒	แห่ง
- โรงผลิตน้ำดื่ม/น้ำแข็ง	จำนวน	๑๑	แห่ง

แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน พบว่าประชากรที่มีอายุ ๑๕ - ๖๐ ปี อยู่ในภาคแรงงาน มีอาชีพ มีรายได้ ร้อยละ ๙๕ ประชากรอายุระหว่าง ๒๕ - ๕๐ ปี ใช้แรงงานรับจ้างทั่วไป ที่มีบางส่วนไปทำงานต่างจังหวัดและต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ พื้นที่ส่วนมากเป็นชุมชนที่อยู่อาศัยและพื้นที่การเกษตร

การบริการโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านการคมนาคม

เขตเทศบาลมีทางหลวง หมายเลข ๑๐๘๐ สายน่าน – ทุ่งช้าง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ได้ใช้ถนนในการคมนาคมขนส่งเป็นหลัก ระหว่างตำบล อำเภอและจังหวัด ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ส่วนเส้นทางที่ใช้ในการขนถ่ายผลผลิตทางการเกษตรจะเป็นถนนคอนกรีตและถนนลูกรังบางส่วน

ในเขตเทศบาลมีรถยนต์โดยสารประจำทางของกรมขนส่งให้บริการประชาชน สายทุ่งช้าง – กรุงเทพฯ , สายทุ่งช้าง – น่าน และรถโดยสารประจำทางของเอกชนให้บริการประชาชน ดังนี้ สายทุ่งช้าง – กรุงเทพฯ , สายทุ่งช้าง – เชียงใหม่ และสายทุ่งช้าง – พิชญ์โลก รถตู้โดยสาร ทุ่งช้าง - น่าน - แพร่ ในอนาคตเทศบาลเตรียมแผนการที่จะดำเนินโครงการก่อสร้างสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจการค้าการลงทุน การคมนาคมขนส่ง สินค้าไปยังด้านห้วยโก๋นชายแดน สปป.ลาว และประเทศเพื่อนบ้านกลุ่มอาเซียน

ด้านการโทรคมนาคม

เทศบาลตำบลทุ่งช้างมีระบบโทรคมนาคมสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง มีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมพื้นที่ ในหมู่บ้าน ๘ หมู่บ้าน มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน ๘ หมู่บ้าน

- เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์	จำนวน ๕ แห่ง
- สถานีวิทยุกระจายเสียง	จำนวน ๑ แห่ง
- สำนักงานไปรษณีย์โทรเลข	จำนวน ๑ แห่ง

ด้านการไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขตเทศบาล ๑,๔๑๖ ครัวเรือน ครอบคลุมทุกครัวเรือน (ที่มา : ข้อมูลกองช่าง เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓) และจะดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปัว เป็นหน่วยผลิตกระแสไฟฟ้าให้บริการ

- สถานีจ่ายไฟฟ้าย่อย (กฟผ.) จำนวน ๑ แห่ง

ด้านการประปา

เทศบาลตำบลทุ่งช้างมีกิจการประปาเป็นของเทศบาลดำเนินการเอง มีกำลังการผลิต ๗๕๐ ลูกบาศก์เมตร/วัน บริการได้ครอบคลุมทุกครัวเรือน จำนวนผู้ใช้น้ำประปา ๑,๕๒๒ ราย (ที่มา : ข้อมูลงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๓) บางครัวเรือนใช้ทั้งน้ำประปาและน้ำประปาภูเขา/น้ำบ่อบาดาล/บ่อน้ำตื้น

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับงานที่ขอรับบริการนอกจากนี้ ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบบรรยายประกอบพร้อมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จำนวน ๓,๓๗๑ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้รับบริการที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ซึ่งคณะผู้วิจัยทำการสำรวจและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้อ้างอิงกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, ๑๙๗๓, pp.๑๒๕) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ๐.๐๕ ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น ๐.๕

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$N = \frac{3,371}{1 + 3,371 * (0.5)^2}$$

$$N = 357 \text{ คน}$$

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนในพื้นที่ 3,371 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 357 คน

๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ

๑. ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี

๒. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จำนวน ๔ ด้าน ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒. งานด้านการศึกษา ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๔. งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๓.๓ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดในด้านคุณภาพการให้บริการแบ่งออกได้เป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Check List) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามประเด็นวัดระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ

คะแนน ๕ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

คะแนน ๔ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก

คะแนน ๓ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

คะแนน ๒ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจน้อย

คะแนน ๑ = มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

๑. ศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัยและขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

๒. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. จัดทำเครื่องมือในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้างด้านเนื้อหาและสำนวนภาษา

๔. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

๓.๕.๑ ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครน่านฯ เฉลิมพระเกียรติฯ ถึงผู้นำท้องถิ่นในการขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล

๓.๕.๒ ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๓.๕.๓ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน (กลุ่มตัวอย่าง) ทราบก่อน

๓.๕.๔ แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่านตอบแบบสอบถามเสร็จผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดนั้นเพราะผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามหากพบว่ากลุ่มตัวอย่างท่านใดที่ตอบคำถาม ไม่ครบทุกข้อผู้วิจัยจะได้ถามคำตอบข้อนั้นได้ทันที

๓.๕.๕ ในกรณีที่ผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกหรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วนผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

๓.๕.๖ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งและเก็บแบบสอบถามโดยเรียงตามเลขที่แบบสอบถามจากเลขที่ ๑ ถึงเลขที่ ๓๕๗

๓.๕.๗ เตรียมแบบสอบถามที่เรียงเลขแล้วไว้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลด้วยโปรแกรมผลทางคอมพิวเตอร์ และใช้วิธีทางสถิติ ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean) การแปลความหมาย กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

๑. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามของ เบสท์ (Best, ๑๙๘๑ อ้างอิงใน ธาณินทร์ ศิลปจำรัส, ๒๕๕๐) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

๒. การแปลความหมายของร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการหาร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้านตามแบบประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรวมทุกด้าน} \times 100}{5}$$

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นค่าคะแนน ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ค่าคะแนน
มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
ไม่เกินร้อยละ ๕๐	๐

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับงานที่ขอรับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิดทฤษฎีและวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาสังเคราะห์และวิเคราะห์ โดยสรุปผลการศึกษาของงานวิจัย ได้ดังนี้

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

๔.๒.๑ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๔.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

๔.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๔.๒.๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

๔.๓ การให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๕๙	๔๔.๕๔
หญิง	๑๙๘	๕๕.๔๖
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๒	๖.๑๖
๓๐-๓๙ ปี	๔๖	๑๒.๘๙
๔๐-๔๙ ปี	๑๒๓	๓๔.๔๕
๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๖๖	๔๖.๕๐
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๖๒	๔๕.๓๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๓	๒๖.๐๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๑	๕.๘๘
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๔๓	๑๒.๐๔
ปริญญาตรี	๓๓	๙.๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๔๐
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๗	๑๐.๓๖
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๘๗	๒๔.๓๗
เกษตรกร/ประมง	๑๑๘	๓๓.๐๕
พนักงานบริษัท	๕๘	๑๖.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒๑	๕.๘๘
อื่นๆ	๓๖	๑๐.๐๘
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยปีครั้งต่อปี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕.งานที่มาติดต่อ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๗๓	๒๐.๔๕
งานด้านการศึกษา	๘๕	๒๓.๘๑
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๑๓	๓๑.๖๕
งานด้านสาธารณสุข	๘๖	๒๔.๐๙
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐
๖.การขอรับบริการ โดยเฉลี่ยปีครั้งต่อปี		
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๑๘๖	๕๒.๑๐
๓ - ๕ ครั้งต่อปี	๑๐๕	๒๙.๔๑
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๖๖	๑๘.๔๙
รวม	๓๕๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ แสดงให้เห็นว่าเพศหญิงเข้ารับบริการมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๖ โดยมี ๕๐ ปีขึ้นไป เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๘ มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง สูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๕ และงานที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุด คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๕ และความถี่ในการเข้ารับบริการที่พบมากที่สุด เฉลี่ยต่อปีพบว่า เข้ารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๐

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

๔.๒.๑ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๔.๒. แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึง พอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและ ขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	๔๖	๒๕	๒	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจ ง่าย	๔๗	๒๕	๑	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๑	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	๔๑	๓๒	๐	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๓๘	๓๔	๑	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๓	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มี ความสะดวกรวดเร็ว	๓๕	๓๗	๑	๐	๐	๔.๔๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	๓๓	๔๐	๐	๐	๐	๔.๔๕	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๔	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓๑	๓๙	๓	๐	๐	๔.๓๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกจ่ายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๔๒	๒๙	๒	๐	๐	๔.๕๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๓๘	๓๓	๒๑	๐	๐	๔.๔๙	๐.๕๖	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๓๘	๓๓	๒	๐	๐	๔.๔๙	๐.๕๖	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๔๘	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา
การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	๓๘	๓๔	๐	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๓	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๕	๓๖	๐	๐	๐	๔.๔๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและ มีความพร้อมในการให้บริการ	๔๒	๓๐	๐	๐	๐	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วย ความ เ ส ม อ ภา ค ตามลำดับก่อน -หลัง	๓๙	๓๒	๐	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๓๘	๓๕	๐	๐	๐	๔.๕๒	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๑	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๓

ตารางที่ ๔.๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๕๒	๒๐	๐	๐	๐	๔.๗๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ	๔๙	๒๓	๐	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๑	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุด บริการมีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	๕๔	๑๙	๐	๐	๐	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๗๐	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๐ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๘

๔.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
 ตารางที่ ๔.๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมินความ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๖๑	๒๓	๑	๐	๐	๔.๗๑	๐.๔๘	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๖๓	๒๒	๐	๐	๐	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๕๗	๒๗	๑	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาค เท่าเทียม	๔๗	๓๖	๒	๐	๐	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔๒	๔๐	๓	๐	๐	๔.๔๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔๓	๓๙	๓	๐	๐	๔.๔๗	๐.๕๗	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๐	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๐ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓๒	๕๐	๐	๐	๐	๔.๓๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกจ่ายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๓๖	๔๘	๐	๐	๐	๔.๔๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๔๐	๔๓	๐	๐	๐	๔.๔๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความ คิ ด เ ห็ น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๔๑	๔๑	๑	๐	๐	๔.๔๕	๐.๕๗	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๔๑	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ
งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๕

ตารางที่ ๔.๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	๔๗	๓๔	๔	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๘	๓๔	๓	๐	๐	๔.๕๓	๐.๕๗	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและ มีความพร้อมในการให้บริการ	๕๐	๓๑	๔	๐	๐	๔.๕๔	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วย ความ เ ส ม อ ก าศ ตามลำดับก่อน -หลัง	๕๑	๓๔	๐	๐	๐	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	๕๒	๓๒	๑	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๖	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๕

ตารางที่ ๔.๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
		๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๑	๒๔	๐	๐	๐	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๕๘	๒๖	๑	๐	๐	๔.๖๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๙	๒๓	๓	๐	๐	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๘	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐

๔.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน มีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗๑	๓๗	๕	๐	๐	๔.๕๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๗๒	๓๖	๕	๐	๐	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๖๔	๔๒	๗	๐	๐	๔.๕๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่า เทียม	๖๐	๕๐	๓	๐	๐	๔.๕๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละ ขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๕๕	๕๕	๓	๐	๐	๔.๔๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๕๓	๕๘	๒	๐	๐	๔.๔๕	๐.๕๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๑	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๔๗	๖๓	๓	๐	๐	๔.๓๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว	๔๕	๖๕	๓	๐	๐	๔.๓๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวกคล่องตัว	๕๒	๕๙	๒	๐	๐	๔.๔๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๕๘	๕๒	๓	๐	๐	๔.๔๙	๐.๕๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๔๒	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๒ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๔

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับความ พึงพอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความสามารถใน งานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๖๒	๕๑	๐	๐	๐	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และ มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถามได้ เป็นอย่างดี	๖๐	๕๑	๒	๐	๐	๔.๕๑	๐.๕๔	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น มีความ เต็มใจและมีความพร้อมใน การให้บริการ	๖๗	๔๖	๐	๐	๐	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	๗๑	๔๒	๐	๐	๐	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่	๗๒	๔๑	๐	๐	๐	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๘	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ๐.๕๐

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
		๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๙	๓๔	๐	๐	๐	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๗๒	๔๐	๑	๐	๐	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๑	๒๙	๓	๐	๐	๔.๖๙	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๗	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๗ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๙

๔.๒.๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
 ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
 ของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ พอใจ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน มีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๔	๒๖	๖	๐	๐	๔.๕๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๕๖	๒๕	๕	๐	๐	๔.๕๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	มีระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๔๙	๓๓	๔	๐	๐	๔.๕๒	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๓๙	๔๓	๔	๐	๐	๔.๔๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๕	การรับบริการแต่ละ ขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๓๙	๔๔	๓	๐	๐	๔.๔๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๖	มีคำแนะนำ/เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๔๓	๔๑	๒	๐	๐	๔.๔๘	๐.๕๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๐	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
 งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๐ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
		๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑	มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์	๓๕	๔๘	๓	๐	๐	๔.๓๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๒	มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๔๐	๔๕	๑	๐	๐	๔.๔๕	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว	๓๓	๕๑	๒	๐	๐	๔.๓๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	๓๓	๕๓	๐	๐	๐	๔.๓๘	๐.๔๙	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๓๙	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๙ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	มีความรู้ ความ สามารถในงานที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	๔๕	๓๙	๒	๐	๐	๔.๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๒	ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้ คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	๔๘	๓๕	๓	๐	๐	๔.๕๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๓	ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมี ความพร้อมในการ ให้บริการ	๕๖	๒๗	๓	๐	๐	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๔	ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาค ตามลำดับ ก่อน - หลัง	๕๖	๒๗	๓	๐	๐	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๕	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๕๗	๒๘	๑	๐	๐	๔.๖๕	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๕๘	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๕

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ที่	รายการประเมินความพึง พอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล ระดับ ความพึง พอใจ
		๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมี บรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และ สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๕๔	๓๐	๒	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๔	มากที่สุด
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และ เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๕๖	๒๙	๑	๐	๐	๔.๖๔	๐.๕๑	มากที่สุด
๓	การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้าย บอกจุดบริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๖	๒๙	๑	๐	๐	๔.๖๔	๐.๕๑	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม							๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๐.๔๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๕๖	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๒

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม งานด้านการศึกษา

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๓

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๗	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๒	๐.๕๔	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๔๙	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๕๕	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๓

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม งานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๙	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๙	๐.๕๒	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๕	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๕๓	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๒

๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๒	งานด้านการศึกษา	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๓	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๔	งานด้านสาธารณสุข	๔.๕๓	๙๐.๖๐
		๔.๕๕	๙๑.๐๐
คะแนนที่ได้			๙

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยภาพรวม ทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๑.๐๐ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง ๔ ด้าน พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔ ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ มี ๒ ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยและร้อยละคะแนนเท่ากัน คืองานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐) ลำดับที่ ๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐) ลำดับที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐)

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคุณภาพต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ๒) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลโดยตรง มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๗ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประมวลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์สถิติสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งจากการศึกษาการวิเคราะห์สังเคราะห์สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๕.๑.๓ การให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

๕.๒ การอภิปรายผล

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงเข้ารับบริการมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๖ โดยมีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๘ มีการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๕ และงานที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุด คืองานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๕ และความถี่ในการเข้ารับบริการที่พบมากที่สุดเฉลี่ยต่อปีพบว่า เข้ารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๐

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ ๙๑.๐๐ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน แยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ ๔ งาน ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๒
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๓
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๓
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๒

๕.๒ อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยและอภิปรายข้อค้นพบใหม่จากการทำวิจัย ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ๔ งาน ได้แก่ ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒. งานด้านการศึกษา ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๔. งานด้านสาธารณสุข และกำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด ๔ ตัวชี้วัด คือ ๑) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

ผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้าน และความถี่ของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ลำดับที่ ๑ มี ๒ ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยและร้อยละคะแนนเท่ากัน คืองานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐) ลำดับที่ ๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐) ลำดับที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐)

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในภารกิจทั้งหมดสามารถ

ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕.๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

๑. งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรลดระยะเวลาและขั้นตอนการติดต่อหรือการจัดทำเอกสารลงเพื่อไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซับซ้อน และเพิ่มช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

๒. งานด้านการศึกษา ควรมีการปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านสถานที่ ทั้งภายในและภายนอกอาคารให้เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน เช่น ปรับรูปแบบการจัดแบ่งมุมห้องให้เหมาะสมตามสัดส่วนเพิ่มมาตรการป้องกันดูแลความปลอดภัยเด็ก ทั้งภายในและภายนอกห้องควรมีแผนและมาตรการในการป้องกันการเกิดอัคคีภัยภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อดูแลความปลอดภัยต่อชีวิตของเด็กและผู้ที่อยู่ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม ควรมีโครงการเสริมสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน และการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจโดยสนับสนุนในเรื่องการสร้างอาชีพ รายได้ แก่ประชาชนกลุ่มรายได้ต่ำ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ

๔. งานด้านสาธารณสุข ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงาน และสามารถติดต่อประสานงานผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโดยตรงเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการช่วยเหลือผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติมจากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ในภารกิจทั้งหมดสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เกษตร
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ, คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกสรี ถัดเลีย และคณะ. ๒๕๕๗. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกายูบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. ยะลา.
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- จุมพล หนีพวนิช. (๒๕๕๐). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่าง
ของไทย. (พิมพ์ครั้งที่ ๒). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จตุรงค์ พานิชานนุรักษ์. ๒๕๕๖. ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.
ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏรำไพพรรณี.
- จินตนา บุญบังการ. จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕.
- ฉัตรพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์, ๒๕๔๖.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. ๒๕๔๕. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
เลิศล้ำ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ๒๕๔๖. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (๒๕๕๑). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ใน(ประมวลสาระชุดวิชา
แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญเรือง ขจรศิลป์. (๒๕๒๙). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประโยชน์ ส่งกลิ่น. (๒๕๕๑). การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ใน
ประเทศไทยและสิงคโปร์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปริญญา จรรัชต์ และคณะ. ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสียบึงสัตว์จังหวัด
สุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น
รุ่นที่ ๑. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ๒๕๔๖. พ.ศ. ๒๕๔๒
- พระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ. ๒๔๙๖ ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๒
- ภนิดา ชัยปัญญา. แนวคิดความพึงพอใจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

ภักดี โพธิ์ สิงห์และคณะ. (๒๕๖๐). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. **การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๔**, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ๒๑ ก.ค. ๒๕๖๐.

ที่ทำการปกครองจังหวัดน่าน รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน จังหวัด น่าน

ข้อมูล ณ ๓๑ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓, ๑

รัฐกิจ หิมะคุณ. (๒๕๕๓). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ๑๗:๑๕๑-๑๖๔.

วรณพร บุญสมบัติ, (๒๕๕๘). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วาทีนี้ ไฉ้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๔ ราชบุรี, ๒๕๕๙.

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแหล่งสองท้าว. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิรุฬ พรรณเทวี. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สฤณี ผาอาจ และคณะ. ๒๕๕๘. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.

สฤณี ผาอาจ และคณะ. ๒๕๖๐. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.

สมิต สัมฤทธิ์. (๒๕๕๒). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สมิต สัมฤทธิ์. (๒๕๕๖). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ : สายธาร. ๒๕๕๖

สุริยะ ประเสริฐศรี. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. สารนิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก พ.ศ. ๒๕๕๖ แห่งชาติ, ๒๕๕๔

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (๒๕๖๐). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ๑๐: ๖๔-๘๔.

สุนันทา ทวีผล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา

แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัจฉรา สมสวย. (๒๕๔๕). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Aday, Lu Ann, and Andersor. (๑๙๗๑). **Ronald. Development of induces of Access to
Medical Care.** Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.

Applewhite, P. B. (๑๙๖๕). *Organization Behavior Englewood Cliffs.* New York: Prentice Hall.

Campbell, A. (๑๙๗๖). Subjective Measures and of Well-being. *The Western Journal of
Medicine*, ๓๑ (๗), ๑๑๗-๑๒๔.

Davis, K. (๑๙๖๗). *Human relation at work : The dynamic of organizational behavior.*
New York: Mc.Graw-Hill

Donabedian, A. (๑๙๘๐). *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*
(Vol.๑). Michigan: The University of Michigan.

Freud, S. (๑๙๖๔). **Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud.**
New York: Bantam Books.

Hood, C. (๑๙๙๑). **A public management for all seasons.** *Public Administration*, ๖๙, ๓-๕.

Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (๑๙๘๒). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision
by Replication.** *Nursing Research.* ๓๑ May – June.

John, D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Behavior.**
New York: The Macmillan Company, ๑๙๕๑.

Kotler and Armstrong. ๒๐๐๒. *Marketing Management: Analysis, planning Implementation
and control.* ๑๐ th ed NJ: Perntice Hall. Maslow, Abraham H. *Motivation and
Personality* (New York: Harper and Row)

Maslow, Abraham H. ๑๙๕๔. *Motivation. And Persona lity.* New york: Harper.

OECD. (๑๙๙๑). *Administration as service: The public as client.* Paris: OECD.

Risser, N.L. (๑๙๗๕). Development of an instrument to measure patient satisfaction
with nurses and nursing care in primary care setting. *Nursing Research*, ๒๔ (๑), ๔๕-๕๑.

Wollman, Benjamin B. ๑๙๗๓. *Dictionary of Behavioral Science.* New York. Von
Nonstrand Reinhold.

Wollman, Thomas E. (๑๙๗๓). *Education and Organizational Leadership in Elementary
Schools.* Englewood Cliff. NJ: Prentice- Hall.

Yamane, Taro. (๑๙๗๓). **Introductory Analysis.** ๓rded. Tokyo: Harper International
edition.

ภาคผนวก

ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่



๖๑

ที่ อว ๘๐๕๒/ ว ๒๓

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ
สยามบรมราชกุมารี
อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

๒๓ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล
ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งช้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติ
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน
จังหวัดน่านจำนวน ๔๑ แห่ง เพื่อทำการออกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการในปี งบประมาณ ๒๕๖๔ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔
ตามพันธกิจของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน ฯ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรม
ราชกุมารี จึงจะได้ให้บุคลากรลงเก็บข้อมูลในรูปแบบ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่
มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ในเขตความรับผิดชอบของท่าน โดยมี
นายวาทีน กุลนาวงค์ เป็นหัวหน้าเก็บข้อมูล และมีสมาชิกร่วมเก็บ จำนวน ๒ คน เก็บข้อมูลในเขตเทศบาล
ตำบลทุ่งช้าง จำนวน ๘ หมู่บ้าน ๓๕๗ ฉบับ โดยลงพื้นที่ตั้งแต่ ๒๕ มีนาคม - ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
จึงขอให้ท่านแจ้งบุคลากรของท่านเพื่อทราบ

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระชยานันท์มณี, ผศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน

ผู้ประสานงาน

นางสาวอรพินท์ อินวงศ์ ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่านฯ เฉลิมพระเกียรติฯ

โทร. ๐๕๔-๖๐๑๐๖๓ , ๐๙๕๔๔๕๗๓๐๘

ผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยสงฆ์นครน่านแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงาน
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่านประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



คำสั่งวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ที่ ๕๔ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ด้วยวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี หนึ่งในมหาวิทยาลัยอุดมศึกษาของจังหวัดน่าน มียุทธศาสตร์หลักที่มุ่งเสริมสร้างงานวิจัยสู่การนำไปใช้ในสังคม ได้เล็งเห็นถึงการพัฒนาศักยภาพงานวิจัยขององค์กรท้องถิ่น และการสนองตอบการผลิตงานวิจัยรับใช้สังคม จึงได้เสนอขอเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เพื่อให้ผลการดำเนินงานสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๑. พระชยานันท์พนฺธิ, ผศ.ดร.	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.เชษฐ นิยมมาพัฒน์	รองประธานกรรมการ
๓. ผศ.ดร. วรปรัชญ์ คำพงษ์	กรรมการ
๔. พระปลัดนฤตล กิตติภุโท	กรรมการ
๕. ผศ.สมคิด นันต๊ะ	กรรมการ
๖. ผศ.ดร. ฐิติพร สะสม	กรรมการ
๗. นายสิทธิชัย อุ่นสวน	กรรมการ
๘. นางสาวอรพินท์ อินวงศ์	กรรมการและเลขานุการ
๙. นายอนันต์ ลานเงิน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ ตรวจรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับร่างสมบูรณ์ จำนวน ๔๑ แห่ง ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ลง ณ วันที่ ๒๕ มิถุนายน พุทธศักราช ๒๕๖๔

(พระชยานันท์พนฺธิ, ผศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ

ผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- | | | |
|------------------|---|---|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๓๐ ปี | ☐ ๓๐-๓๙ ปี |
| | ☐ ๔๐-๔๙ ปี | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| ๔. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ ระบุ |

๕. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (เลือก ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ☐ ๒. งานด้านการศึกษา
- ☐ ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ ๔. งานด้านสาธารณสุข

๖. ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

- ☐ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี ☐ ๓ - ๕ ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
 ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
 ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
๕. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์					
๘. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกจ่ายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
๙. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว					
๑๐. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
๑๒. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๑๓. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
๑๔. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน -หลัง					
๑๕. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑
๑๖. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๗. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
๑๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผนวก ง ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน



บ้านสลิ หมู่ที่ ๑ ตำบลทุ่งช้าง





บ้านทุ่งช้าง หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งช้าง





บ้านทุ่งผึ่ง หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งช้าง





บ้านแพะกลาง หมู่ที่ ๖ ตำบลทุ่งช้าง





บ้านดอนชัย หมู่ที่ ๓ ตำบลละ





บ้านสันกลาง หมู่ที่ ๕ ตำบลละ





บ้านมอญ หมู่ที่ ๖ ตำบลละ





บ้านเพื่อยล่ง หมู่ที่ ๙ ตำบลและ

