



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง
ประจำปีงบประมาณ 2563



**รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน**

**เทศบาลตำบลทุ่งช้าง
ประจำปีงบประมาณ 2563**

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตุลาคม 2563

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) มีบทบาทในการดูแลจัดการให้มีการนำมาตรา 3/1 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ไปใช้ในทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม ในปีงบประมาณ 2563 สำนักงาน ก.พ.ร. ต้องการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการของส่วนราชการจังหวัดและองค์การมหาชนเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการ โดยเฉพาะในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และต้องนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ประกอบการปรับปรุงการให้บริการของส่วนราชการต่างๆ ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ร่วมกับ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประกอบด้วยงานบริการจำนวน 4 งาน บัดนี้การดำเนินงานดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จึงได้จัดทำรายงานผลการสำรวจในครั้งนี้ขึ้น ทั้งนี้คณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ แก่ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้างให้ดียิ่งขึ้น และส่งผลต่อผู้รับบริการโดยตรงต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตุลาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	7
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง	14
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	200
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	211
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	211
การเก็บรวบรวมข้อมูล	222
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	233
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป.....	26
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	28
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพ การให้บริการ.....	29
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ.....	49
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	50
ภาคผนวก.....	53

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้รับมอบหมายจากเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านบริการกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับการบริการ หรือติดต่อเป็นรายบุคคล ณ จุดการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้างโดยตรง กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 240 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการการศึกษา คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อให้หน่วยงานผู้ขอรับการประเมินใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานต่อไป

ผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานของการให้บริการ พบว่า

- 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56
- 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64
- 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

สรุปค่าคะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง คิดเป็นร้อยละ 90.98 **ค่าคะแนนที่ได้คือ 9 คะแนน**

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทยที่ได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล โดยวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศไทย ได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเองโดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกว่าการปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตยนั้น เทศบาลตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในชนบทมากที่สุด การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเป็นกลไกในการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งตัวแทนของประชาชนในพื้นที่มีการบริหารงาน หรือดำเนินงาน โดยประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล มีการกำกับดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแล้ว เทศบาลตำบลก็ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการในการแก้ไขปัญหาของหมู่บ้าน ในตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบล เป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญ ยิ่งในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการกระจายอำนาจของรัฐในการบริหารจัดการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในระดับรากหญ้า เทศบาลตำบลจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย และการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ เพราะถ้าเทศบาลตำบล ไม่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจ และหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่มีความเข้มแข็งแล้ว การกระจายอำนาจจากส่วนการจะไม่บังเกิดผล

ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่จะต้องยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ จะต้องมีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ปรับปรุงการทำงานขององค์กรในทุกหน่วยงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีมนุษยสัมพันธ์ทุ่มเทเอาใจใส่ให้กับงานบริการประชาชนและที่ผ่านมามีการปกครองได้กำหนดนโยบายเน้นหนักไว้ว่า (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2557. ออนไลน์) จะส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการและพนักงานขององค์กรปกครอง ซึ่งเทศบาลตำบลแต่ละที่ยังต้องการแนวทางในการบริหารและแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนให้มากที่สุด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง เพื่อให้การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความเป็นกลาง และได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการและเป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำ คำรับรอง การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เทศบาลตำบลทุ่งช้าง จึงจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ แก่ประชาชน ผู้ที่มารับบริการของ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ 2563

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง โดยตรง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านบริการกฎหมาย

ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 31 ตุลาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ ต่อไป
2. หน่วยงานใช้เป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มขีดความสามารถ และเพื่อพัฒนาองค์กร ให้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์การให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุกงานบริการ ๆ ด้าน
3. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะทำงานได้ศึกษาเอกสารจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะ และข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กล่าวว่า “พึงพอใจ” หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างใน ภาณุดา ชัยปัญญา 2541 , 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000) มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า ส่วนที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้า

ที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจ ของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H. Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับ การตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้พรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้อย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับ (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Kotler and Armstrong, 2002 : 49)

ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์

ฟรอยด์ (Freud) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไปตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการ ยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม่ แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้ว ก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

บรรจง กาญจนกุล (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 25) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถาวร โพธิสมบัติ (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท หน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยหลักการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบ ให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐจะมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงาน ที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ปรีชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 55) กล่าวว่า แคทซ์ และแดเนียล ได้เสนอแนวทางการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทายหรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

จอห์น ดี มิลเลต (1954, หน้า 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความ ยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

P.Nelson Reid & James H Gundlach (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 31) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลภา ขายหาด (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 39) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) กล่าวว่า แคทช์ (Catch) และแดเน็ท (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พื้พินาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียม ปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพล ต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมาก เพราะองค์การรูปใดถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิดแค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระ หรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่ หรือ เป็นองค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) ได้นำแนวคิดของแคทซ์ และแดเนียล มาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การ ผู้รับบริการ และสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์การเอง และสภาพการพบปะที่ออกมา ย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการและองค์การเอง ซึ่งเขาเห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ โดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชน อย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไร ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทักษะติดต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะติดต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทักษะติดต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

1.4 ทักษะติดต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง จึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์การเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชน และเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจ ในตนเองเดียวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทักษะติดต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่ คือความเห็นที่ประชาชน มีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่าง ในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการ ที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอรรถาธิบายมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมีคามมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าว น่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากมาย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิดซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติ ต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังได้กล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ตั้งอยู่ในท้องที่ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน อยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดน่าน ห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ตามถนนหลวงแผ่นดินหมายเลข 1080 สายน่าน – ทุ่งช้าง ระยะทางประมาณ 90 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ ระยะทางประมาณ 900 กิโลเมตร

โดยสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งช้าง และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลอื่นๆ ดังนี้

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

เนื้อที่

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีพื้นที่ประมาณ 4.3 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 2,687.5 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มสลับเนินสูง ทางทิศเหนือติดกับแม่น้ำน่าน ในพื้นที่หมู่บ้าน มีลำน้ำเลียบ ลำน้ำและ ลำห้วยเตย ลำห้วยแฮด ไหลผ่าน

สภาพภูมิอากาศ

เนื่องจากภูมิประเทศของอำเภอทุ่งช้างส่วนใหญ่ประกอบด้วยภูเขาและป่าลักษณะภูมิอากาศขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมที่พัดประจำฤดูกาลคือลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งจะพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนปกคลุมประเทศไทยในช่วงฤดูหนาว ทำให้มีอากาศหนาวเย็นและแห้งแล้งทั่วไปกับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดพามวลอากาศขึ้นจากทะเลและมหาสมุทรปกคลุมประเทศไทยในช่วง ฤดูฝนทำให้มีฝนตกทั่วไป

ฤดูร้อน

เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคมมีอากาศร้อนอบอ้าว โดยเฉพาะเดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวมากที่สุดในรอบปี อุณหภูมิเฉลี่ย 36.90 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำในแม่น้ำจะลดลงไม่เพียงพอการใช้อุปโภคบริโภค

ฤดูฝน

เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคมซึ่งเป็นระยะที่ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเข้าสู่ประเทศไทย อากาศจะเริ่มชุ่มชื้นและมีฝนตกตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป เดือนที่มีฝนตกมากที่สุดคือเดือนสิงหาคมและเดือนกันยายน ทำให้เกิดน้ำเซาะตลิ่งพังเกิดอุทกภัย ปริมาณฝนตกเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 1,732.8 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว

เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ พัดปกคลุมประเทศไทย อากาศโดยทั่วไปจะหนาวเย็นและแห้งแล้ง เดือนที่มีอากาศหนาวที่สุดคือเดือนธันวาคม เดือนมกราคม และเดือนกุมภาพันธ์ อากาศหนาวจัด อุณหภูมิต่ำสุดเดือนธันวาคมประมาณ 7 องศาเซลเซียส แต่บางปีอากาศหนาวลดลงไม่หนาวมาก

จำนวนหมู่บ้าน

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีเขตการปกครอง ครอบคลุมด้วย 2 ตำบล ได้แก่ บางส่วนของตำบลและ และบางส่วนของตำบลทุ่งช้าง รวมทั้งสิ้น 8 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านสลิ	หมู่ที่ 1	ตำบลทุ่งช้าง
2. บ้านทุ่งช้าง	หมู่ที่ 2	ตำบลทุ่งช้าง
3. บ้านทุ่งผึ้ง	หมู่ที่ 5	ตำบลทุ่งช้าง
4. บ้านแพะกลาง	หมู่ที่ 6	ตำบลทุ่งช้าง
5. บ้านดอนชัย	หมู่ที่ 3	ตำบลและ
6. บ้านสันกลาง	หมู่ที่ 5	ตำบลและ
7. บ้านมอญ	หมู่ที่ 6	ตำบลและ
8. บ้านเพือยลู่	หมู่ที่ 9	ตำบลและ

จำนวนประชากร

เทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีประชากรทั้งสิ้น 3,371 คน แยกเป็น ชาย 1,712 คน หญิง 1,659 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,411 ครัวเรือน มีความหนาแน่นต่อพื้นที่ประมาณ 784 คน ต่อตารางกิโลเมตร (ที่มา : งานทะเบียนราษฎร์ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ข้อมูล วันที่ 3 สิงหาคม 2563)

สภาพเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลทุ่งช้างร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกร ผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่

1. พืชไร่ ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ถั่วลิสง ละหุ่ง ฝ้าย
2. ผลไม้ ได้แก่ เงาะ ลองกอง ส้มเขียวหวาน ลิ้นจี่ มะไฟ แก้วมังกร มะม่วง หิมพานต์ ลำไย ลิ้นจี่ มะละกอ
3. พืชผัก ได้แก่ ถั่วฝักยาว ชিং ผักพื้นบ้าน ผักกาด เพาะเห็ดนางฟ้า กระเทียม หอมแดง พริก ผักกาดเขียวปลี ฟักทอง
4. ไม้เศรษฐกิจ ได้แก่ ไม้สัก ไม้ ยางพารา

การประมง

ในเขตเทศบาล ไม่มีการประมงขนาดใหญ่ โดยมีลักษณะการทำประมงน้ำจืด ตามแหล่งน้ำธรรมชาติจากแม่น้ำ 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 เนื่องจากข้อจำกัดในการเลี้ยงสัตว์มีหลายประการ คือ เกษตรกรยังขาดสัตว์พันธุ์ดีในการเลี้ยง สภาพตลาดมีความไม่แน่นอน อาหารสัตว์มีราคาแพง ทำให้อาชีพเลี้ยงสัตว์ของเกษตรกรยังไม่ประสบความสำเร็จและไม่เป็นที่น่าสนใจเท่าที่ควร

การบริการ การพาณิชย์ และกลุ่มอาชีพ

1. ที่พัก/รีสอร์ท/เกสต์เฮาส์	จำนวน	6	แห่ง
2. หอพัก/บ้านเช่า	จำนวน	58	แห่ง
3. ร้านอาหาร	จำนวน	27	แห่ง
4. ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน	25	แห่ง
5. ร้านเกมส์อินเทอร์เน็ต	จำนวน	2	แห่ง

6. ธนาคารออมสิน	จำนวน	1	แห่ง
7. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	จำนวน	1	แห่ง
8. สหกรณ์การเกษตรอำเภอทุ่งช้าง	จำนวน	1	แห่ง
9. ตลาดสดเทศบาลตำบลทุ่งช้าง	จำนวน	1	แห่ง
10. โรงฆ่าสัตว์เทศบาล	จำนวน	1	แห่ง
11. กองทุนหมู่บ้าน	จำนวน	8	กองทุน
12. ร้านสะดวกซื้อ (seven-eleven)	จำนวน	1	แห่ง
13. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	2	แห่ง
14. ร้านซ่อมรถ (รถจักรยาน,รถจักรยานยนต์,เครื่องจักรกล)	จำนวน 9		แห่ง
15. อุ้งซ่อม/ทำสีรถยนต์/คาร์แคร์	จำนวน	6	แห่ง
16. ร้านตัดผมชาย/ร้านเสริมสวย	จำนวน	11	แห่ง
17. ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า	จำนวน	3	แห่ง
18. ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	จำนวน	3	แห่ง
19. กิจการเกี่ยวกับไม้	จำนวน	2	แห่ง
20. กิจการเกี่ยวกับโลหะหรือแร่	จำนวน	3	แห่ง
21. กิจการเกี่ยวกับการเกษตร	จำนวน	6	แห่ง
22. บริษัทขนส่ง/สถานีขนส่ง	จำนวน	4	แห่ง
23. บริษัทประกันชีวิต	จำนวน	2	แห่ง
24. บริษัทสินเชื่อ	จำนวน	6	แห่ง
25. คลินิก/ร้านขายยา	จำนวน	4	แห่ง
26. ตลาดนัด (วันเสาร์)	จำนวน	1	แห่ง
27. กลุ่มปู้หมัก กลุ่มเกษตรอินทรีย์	จำนวน	8	กลุ่ม
28. กลุ่มแปรรูปอาหาร	จำนวน	1	กลุ่ม
29. กลุ่มคัดแยกขยะ	จำนวน	1	กลุ่ม
30. กลุ่มจักสานงานไม้ไผ่ (สานกระดัง)	จำนวน	1	กลุ่ม
31. กลุ่มแปรรูปกะลามะพร้าว	จำนวน	1	กลุ่ม

อุตสาหกรรม

1. โรงสีข้าว (ขนาดเล็กและกลาง)	จำนวน	6	แห่ง
--------------------------------	-------	---	------

2. โรงสีข้าวโพด	จำนวน	2	แห่ง
3. โรงผลิตน้ำดื่ม/น้ำแข็ง	จำนวน	11	แห่ง

แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน พบว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในภาคแรงงานมีอาชีพ มีรายได้ ร้อยละ 95 ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี ใช้แรงงานรับจ้างทั่วไป ที่มีบางส่วนไปทำงานต่างจังหวัดและต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ พื้นที่ส่วนมากเป็นชุมชนที่อยู่อาศัยและพื้นที่การเกษตร

การบริการโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านการคมนาคม

เขตเทศบาลมีทางหลวง หมายเลข 1080 สายน่าน – พังงา ผ่าน ได้ใช้ถนนในการคมนาคมขนส่งเป็นหลัก ระหว่างตำบล อำเภอและจังหวัด ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ส่วนเส้นทางที่ใช้ในการขนถ่ายผลผลิตทางการเกษตรจะเป็นถนนคอนกรีตและถนนลูกรังบางส่วน

ในเขตเทศบาลมีรถยนต์โดยสารประจำทางของกรมขนส่งให้บริการประชาชน สายพังงา – กรุงเทพฯ , สายพังงา – น่าน และรถโดยสารประจำทางของเอกชนให้บริการประชาชนดังนี้ สายพังงา – กรุงเทพฯ , สายพังงา – เชียงใหม่ และสายพังงา – พิชญ์โลก รถตู้โดยสารพังงา - น่าน - แพร่ ในอนาคตเทศบาลเตรียมแผนการที่จะดำเนินโครงการก่อสร้างสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจการค้าการลงทุน การคมนาคมขนส่ง สินค้าไปยังด้านห้วยโก๋นชายแดน สปป.ลาว และประเทศเพื่อนบ้านกลุ่มอาเซียน

ด้านการโทรคมนาคม

เทศบาลตำบลพังงามมีระบบโทรคมนาคมสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง มีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมพื้นที่ ในหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน

1. เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์	จำนวน	5	แห่ง
2. สถานีวิทยุกระจายเสียง	จำนวน	1	แห่ง
3. สำนักงานไปรษณีย์โทรเลข	จำนวน	1	แห่ง

ด้านการไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขตเทศบาล 1,411 ครัวเรือน ครอบคลุมทุกครัวเรือน (ที่มา : ข้อมูลกองช่าง ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2563) และจะดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างทาง หรือที่สาธารณะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปัว เป็นหน่วยผลิต กระแสไฟฟ้าให้บริการ

- | | | | |
|------------------------------|-------|---|------|
| 1. สถานีจ่ายไฟฟ้าย่อย (กฟผ.) | จำนวน | 1 | แห่ง |
|------------------------------|-------|---|------|

ด้านการประปา

เทศบาลตำบลทุ่งช้างมีกิจการประปาเป็นของเทศบาลดำเนินการเอง มีกำลังการผลิต 750 ลูกบาศก์เมตร/วัน บริการได้ครอบคลุมทุกครัวเรือน จำนวนผู้ใช้น้ำประปา 1,525 ราย (ที่มา : ข้อมูล กองคลัง งานจัดเก็บรายได้ ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2563) บางครัวเรือนใช้ทั้งน้ำประปาและน้ำประปา ภูเขา/น้ำบ่อบาดาล/บ่อน้ำตื้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การสำรวจครั้งนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาประกอบการอธิบายผลการศึกษา โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง โดยตรง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

งานบริการ	ขนาดตัวอย่าง
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	80
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	60
งานด้านการศึกษา	70
งานด้านบริการกฎหมาย	30
รวมทั้งสิ้น	240

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามมีจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Check list) โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Check list) โดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการแต่ละด้าน เป็นแบบสอบถามปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งข้อคำถามจำแนกตามประเด็นคุณภาพการให้บริการ 4 ด้านได้แก่

- 1) ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ช่องทางการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีการกำหนดตัวแปร (Variables) ตัวชี้วัด (Indicators) ข้อคำถาม (Items) ซึ่งข้อคำถามที่เป็นการวัดความพึงพอใจและเป็นข้อคำถามประเภท มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) การเสนอผลการวิเคราะห์แสดงผลในรูปแบบของค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งนำเสนอในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ในการสำรวจครั้งนี้ คณะทำงานได้ศึกษาเพื่อพัฒนาเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถามต้นฉบับ โดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อสร้างความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยมีหลักวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 การศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยการพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ รับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการรับฟังข้อคิดเห็น เพื่อกำหนดขอบเขต จัดหมวดหมู่ ความสอดคล้องเหมาะสม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม จากนั้นนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

1.3 การสร้างข้อคำถาม (Items) มีการกำหนดตัวแปร (Variables) ในการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มีการกำหนดตัวแปร โดยมีตัวชี้วัด (Indicators) 4 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด

2. การตรวจสอบและพัฒนาแบบสอบถาม

2.1 สอบถามความคิดเห็นจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับความเหมาะสม ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และทำการปรับปรุงแก้ไข โดยมีการคัดเลือกข้อคำถามที่ยึดหลักเกณฑ์สำคัญ คือ เป็นข้อคำถามที่สะท้อนตัวชี้วัดในด้านนั้นอย่างครอบคลุม และเป็นข้อคำถามที่มีความเห็นพ้องในความเหมาะสมจากตัวแทนของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีการเพิ่มเติมข้อคำถามเฉพาะสำหรับแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการเพิ่มข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานบริการ

2.2 การสรุปผลข้อคำถาม และจัดทำแบบสอบถามฉบับใช้งาน

3. การพัฒนาเครื่องมือวัดด้วยการทดสอบแบบสอบถาม (Try - out) มีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง 30 คน แล้วนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.967

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับใช้งานต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ณ จุดการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง โดยตรง จำนวน 240 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากหนังสือ ตำรา เอกสาร สิ่งพิมพ์ เพื่อรวบรวมแนวคิด บทความทางวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ และใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ดังนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) การแปลความหมายกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1) การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามของ เบสท์ (Best, 1981 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับน้อยที่สุด

2) การแปลความหมายของร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการหาร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้านตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นค่าคะแนน ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ค่าคะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เก็บร้อยละ 95	9
ไม่เก็บร้อยละ 90	8
ไม่เก็บร้อยละ 85	7
ไม่เก็บร้อยละ 80	6
ไม่เก็บร้อยละ 75	5
ไม่เก็บร้อยละ 70	4
ไม่เก็บร้อยละ 65	3
ไม่เก็บร้อยละ 60	2
ไม่เก็บร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

4. ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้การพรรณนา
วิเคราะห์ (Descriptive Analysis) จากแบบสอบถามที่ได้รับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมุ่งเน้นศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆของ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 240 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย

3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ

4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดด้อยที่ควรปรับปรุง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	92	38.33
หญิง	148	61.67
รวม	240	100.00
2.อายุ		
น้อยกว่า 21 ปี	12	5.00
ระหว่าง 21-30 ปี	33	13.75
ระหว่าง 31-40 ปี	41	17.08
ระหว่าง 41-50 ปี	45	18.75
ระหว่าง 51-60 ปี	62	25.83
อายุมากกว่า 60 ปี	47	19.58
รวม	240	100.00
3.สถานภาพ		
โสด	47	19.58
สมรส	185	77.08
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	8	3.33
รวม	240	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	16	6.67
ประถมศึกษา	108	45.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	36	15.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	49	20.42
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	10	4.17
ปริญญาตรี	20	8.33
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.42
รวม	240	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	2.92
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	18	7.50
ข้าราชการบำนาญ	5	2.08
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	0.83
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	20	8.33
รับจ้างทั่วไป	50	20.83
นักเรียน/นักศึกษา	14	5.83
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	14	5.83
เกษตรกร/ประมง	82	34.17
ว่างงาน	28	11.67
รวม	240	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	123	51.25
ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท	88	36.67
ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท	17	7.08
ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท	11	4.58
มากกว่า 20,000 บาท	1	0.42
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 สถานภาพสมรส จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 77.08 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม จำนวนครั้ง และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
1.จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน		
1-5 ครั้ง	184	76.67
6-10 ครั้ง	56	23.33
11-15 ครั้ง	0	0.00
16-20 ครั้ง	0	0.00
21-25 ครั้ง	0	0.00
มากกว่า 25 ครั้ง	0	0.00
รวม	240	100.00
2.ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ		
ก่อนเวลา 08.30 น.	48	20.00
เวลา 08.30 - 12.00 น.	189	78.75
เวลา 12.01 - 13.00 น.	3	1.25
เวลา 13.01 - 16.30 น.	0	0.00
หลังเวลา 16.30 น.	0	0.00
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 รองลงมาคือมารับบริการ 6-10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตามลำดับ ในส่วนช่วงเวลาที่ได้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการเวลา 08.30 - 12.00 น. จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาคือใช้บริการก่อนเวลา 08.30 น. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ใช้บริการเวลา 12.01 - 13.00 น. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้าน คุณภาพการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ แปลผล
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	50	27	3	0	0	4.59	0.57	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การให้บริการ	47	31	1	1	0	4.55	0.59	มากที่สุด
3	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีการเรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	45	30	5	0	0	4.50	0.62	มากที่สุด
4	ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	44	31	5	0	0	4.49	0.62	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ							4.53	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของงานสิ่งแวดล้อม
และสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง
และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ความเป็นธรรม
ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(มีการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อ
ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	46	31	3	0	0	4.54	0.57	มากที่สุด
2	มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน	50	26	3	1	0	4.56	0.63	มากที่สุด
3	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	46	29	4	1	0	4.50	0.66	มากที่สุด
4	สามารถให้บริการได้ตลอดเวลาราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน	51	24	4	1	0	4.56	0.65	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ							4.54	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน และสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เท่ากัน รองลงมา คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ แปลผล
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54	19	6	1	0	4.58	0.69	มากที่สุด
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	50	23	6	1	0	4.53	0.69	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ นำช่วย แก้ปัญหาได้	52	23	3	2	0	4.56	0.69	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	43	30	6	1	0	4.44	0.69	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.53	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำนำช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ	55	22	3	0	0	4.65	0.55	มากที่สุด
2	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	51	26	2	1	0	4.59	0.61	มากที่สุด
3	“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	55	21	3	1	0	4.63	0.62	มากที่สุด
4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	55	22	2	1	0	4.64	0.60	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.63	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	35	24	1	0	0	4.57	0.53	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	36	23	1	0	0	4.58	0.53	มากที่สุด
3	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (มีการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	40	19	1	0	0	4.65	0.52	มากที่สุด
4	ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	30	28	2	0	0	4.47	0.57	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ							4.57	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	34	24	2	0	0	4.53	0.57	มากที่สุด
2	มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน	37	19	4	0	0	4.55	0.62	มากที่สุด
3	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	38	18	4	0	0	4.57	0.62	มากที่สุด
4	สามารถให้บริการได้ตลอดเวลาราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน	28	29	3	0	0	4.42	0.59	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ							4.52	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และ สามารถให้บริการได้ตลอดเวลาราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ แปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	31	26	3	0	0	4.47	0.60	มากที่สุด
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	30	26	4	0	0	4.43	0.62	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้	36	18	6	0	0	4.50	0.68	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการ เหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	30	27	3	0	0	4.45	0.59	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.46	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ	28	31	1	0	0	4.45	0.53	มากที่สุด
2	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	30	29	1	0	0	4.48	0.54	มากที่สุด
3	“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	34	24	2	0	0	4.53	0.57	มากที่สุด
4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	33	25	2	0	0	4.52	0.57	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.50	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการศึกษา

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	51	18	1	0	0	4.71	0.49	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	45	24	1	0	0	4.63	0.52	มากที่สุด
3	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (มีการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	40	30	0	0	0	4.57	0.50	มากที่สุด
4	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	45	24	1	0	0	4.63	0.52	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ							4.64	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของงานการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมิน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ แปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด			
1	มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	47	23	0	0	0	4.67	0.47	มากที่สุด
2	มีช่องทางการให้บริการนอก สถานที่ของหน่วยงาน	52	15	3	0	0	4.70	0.55	มากที่สุด
3	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	45	22	3	0	0	4.60	0.57	มากที่สุด
4	สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา ราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน	47	22	1	0	0	4.66	0.51	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ							4.66	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานการศึกษา
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง
ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา
ราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และมีช่องทางเลือกใช้บริการ
ได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48	20	2	0	0	4.66	0.54	มากที่สุด
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	48	21	1	0	0	4.67	0.50	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	42	27	1	0	0	4.59	0.52	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	50	17	3	0	0	4.67	0.56	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.65	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เท่ากัน รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ	42	27	1	0	0	4.59	0.52	มากที่สุด
2	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	42	24	4	0	0	4.54	0.61	มากที่สุด
3	“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	44	24	2	0	0	4.60	0.55	มากที่สุด
4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	51	17	2	0	0	4.70	0.52	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.61	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการกฎหมาย

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	18	11	1	0	0	4.57	0.57	มากที่สุด
2	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	18	10	2	0	0	4.53	0.63	มากที่สุด
3	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (มีการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	19	10	0	1	0	4.57	0.68	มากที่สุด
4	ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	20	9	1	0	0	4.63	0.56	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ							4.58	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของงานบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เท่ากัน และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	16	14	0	0	0	4.53	0.51	มากที่สุด
2	มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน	16	13	0	1	0	4.47	0.68	มากที่สุด
3	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	15	13	2	0	0	4.43	0.63	มากที่สุด
4	สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา ราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน	14	16	0	0	0	4.47	0.51	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ							4.48	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยงาน และสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา ราชการ หรือในยามกรณีฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เท่ากัน และมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	15	12	3	0	0	4.40	0.67	มากที่สุด
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	13	13	4	0	0	4.30	0.70	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	13	13	4	0	0	4.30	0.70	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	13	15	2	0	0	4.37	0.61	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.34	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแปลผล
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด			
1	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ	13	16	1	0	0	4.40	0.56	มากที่สุด
2	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	17	13	0	0	0	4.57	0.50	มากที่สุด
3	“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	21	9	0	0	0	4.70	0.47	มากที่สุด
4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	20	10	0	0	0	4.67	0.48	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.58	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 แยกพิจารณาประเด็นย่อยตามค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ

3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ แปลผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.60	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.63	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.69	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ	4.63	0.60	มากที่สุด
สรุปผล		4.56	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 แยกพิจารณาในแต่ละด้านตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.63 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54
ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53
เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ แปลผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.54	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.60	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	0.62	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ	4.50	0.55	มากที่สุด
สรุปผล		4.51	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 แยกพิจารณาในแต่ละด้านตามค่าเฉลี่ย
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.57 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านการศึกษา

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ แปลผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.53	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.53	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ	4.61	0.55	มากที่สุด
สรุปผล		4.64	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 แยกพิจารณาในแต่ละด้านตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านบริการกฎหมาย

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.61	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	0.58	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.67	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ	4.58	0.50	มากที่สุด
สรุปผล		4.49	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 แยกพิจารณาในแต่ละด้านตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวมของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

งานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับการ แปลผล
1. สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.56	91.11	มากที่สุด
2. โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.51	90.21	มากที่สุด
3. การศึกษา	4.64	92.73	มากที่สุด
4. บริการกฎหมาย	4.49	89.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.55	90.98	มากที่สุด
ระดับค่าคะแนน	9		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เท่ากับร้อยละ 90.98
ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบล
ทุ่งช้าง ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสรุปได้ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ

- ในการให้บริการในภาพรวม เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนน้อมและอัธยาศัยดี

4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงพัฒนาเพิ่มขึ้น คือ

- งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำริมถนนให้ดียิ่งขึ้น
ไม่ให้มีเศษขยะ เป็นสาเหตุทำให้ท่อระบายน้ำอุดตัน เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับการบริการหรือติดต่อเป็นรายบุคคล ณ จุดการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้างโดยตรง มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 240 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการการศึกษา คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 สถานภาพสมรส จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 77.08 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการจำนวน 1-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 และส่วนใหญ่มารับบริการเวลา 08.30 - 12.00 น. จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เท่ากับร้อยละ 90.98 ค่าคะแนนที่ได้รับคือ 9 คะแนน แยกพิจารณาเป็นงานบริการทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64

3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งช้างในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสรุปได้ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ

- ในการให้บริการในภาพรวม เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนน้อม และ อธิบายดี

4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงพัฒนาเพิ่มขึ้น คือ

- งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรปรับปรุงทอระบายน้ำริมถนนให้ดียิ่งขึ้น ไม่ให้มีเศษขยะ เป็นสาเหตุทำให้ทอระบายน้ำอุดตัน เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง

ภาคผนวก

ภาคผนวก

ลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

