



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้อะ

อ.พญาเม็งราย จ.เชียงใหม่

People's Satisfaction Towards Public Service of Mai Ya Municipality,

Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province

นางสาววัชรีย์ ภูรักษา

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2562

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ใบรับรองสารนิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร์
(สาขาวิชา)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(หลักสูตร)

เรื่อง (ภาษาไทย)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
เทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

(ภาษาอังกฤษ)

People's Satisfaction Towards Public Service of Mai Ya
Municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province.

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย)

นางสาววชิรี ภูรักษา

(ภาษาอังกฤษ)

Miss Watcharee Phuraksa

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย
อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.สุเมธ แสงนันทินวล)

เมื่อวันที่ 3 เดือน ส.ค. พ.ศ. 62

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผศ.ดร.เมทินทร์ เมธาวีกุล)

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์

เมื่อวันที่ 3 เดือน ส.ค. พ.ศ. 62

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา
อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย
โดย : นางสาววัชร ภูรักษา
ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเอก : รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา :
(ดร.สุเมธ แสงนิมนวล)
..... 3 / 2562

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไม้ยา จำนวน 385 คน จาก 18 หมู่บ้าน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้การทดสอบด้วยค่า Chi-Square เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.89) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.82) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) และด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา คือ อาชีพ และรายได้ ส่วนปัจจัยด้านอายุ เพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย หากเทศบาลตำบลไม้ยาต้องการให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการภายในเทศบาลอยู่ในระดับความพึงพอใจที่มากขึ้น หรือระดับมากที่สุด เทศบาลควรทำการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น โดยจะต้องประยุกต์นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ และลดขั้นตอนวิธีการทำงานต่างๆ ให้เหมาะสมหรือน้อยลง เข้าใจ

ได้ง่าย สะดวก และ เอื้อต่อผู้สูงอายุมากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มอายุที่เข้าไปใช้บริการงานเทศบาลตำบล
ไม้ยามากที่สุด และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป คือ มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มาใช้บริการ หรือมาขอรับบริการงานเทศบาลอย่างต่อเนื่อง โดยนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาแก้ไขให้ดีขึ้น
และทดลองเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่นๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกันด้วย เพื่อได้นำเอาข้อคิดเห็น ปัญหา
การแก้ไขปัญหาดังกล่าว มาปรับปรุงการบริการงานเทศบาลนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก
ยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ปัจจัยความพึงพอใจ, เทศบาลตำบลไม้ยา

ABSTRACT

Title : People's Satisfaction Towards Public Service of Mai Ya Municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province.

By : Miss Watcharee Phuraksa

Degree : Master of Public Administration

Major : Public Administration

Advisor :

(Dr. Sumet Saengnimnuan)

8, Dec, 2019

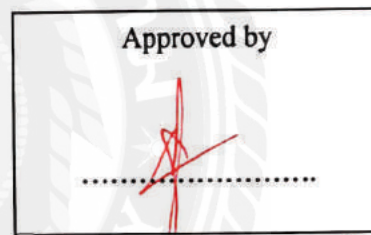
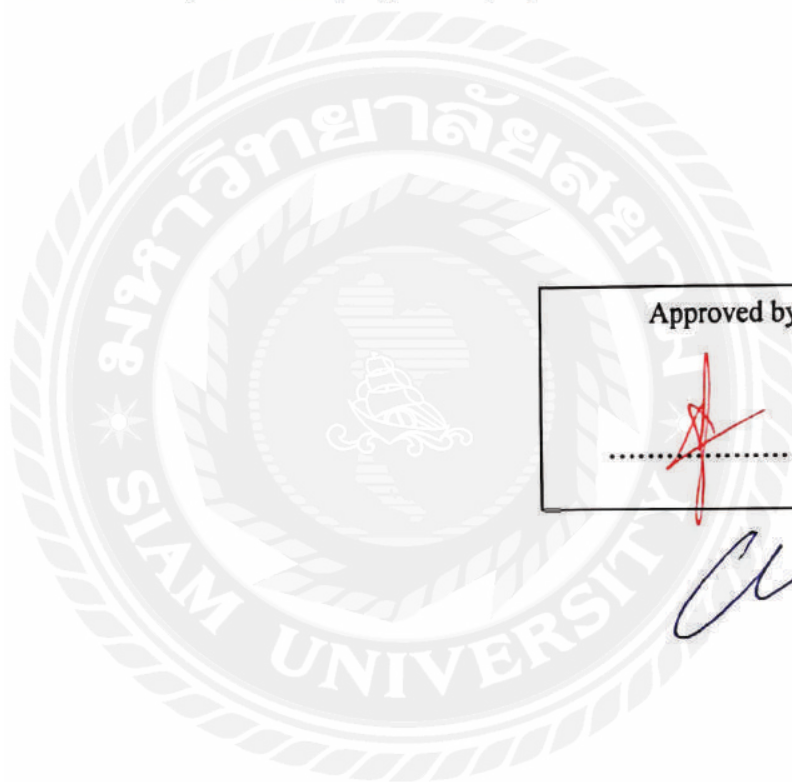
This research aimed at studying the people's satisfaction towards public service of Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province. The objectives were: 1) to study the level of satisfaction of the people in using the service of Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province; 2) to study the factors that affect the satisfaction of the people in the service of Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province; and 3) to suggest guideline to enhance satisfaction in the service of the Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province. The study adopted the quantitative research design method where primary data were collected from 385 respondents in 18 villages in Mai Ya municipality. The statistical formulas used were frequencies and percentages as well as Chi-square test to find the relationships among variables. The direction of the relationships active through Gamma correlation coefficient which was 0.05 level of significance.

It was found that most people in the study were satisfied at the high satisfaction level with all 4 aspects of service system of public work service provided by Mai Ya municipality, Phaya Meng Rai District, Chiang Rai Province. The aspect that people were most satisfied with was the facilities (Mean = 3.89), followed by the officers service (Mean = 3.82), the service process (Mean = 3.77) and service (Mean = 3.76) respectively. Occupation and income significantly correlated with people's satisfaction towards public work service. But age, gender and education were significantly correlated with people's satisfaction towards public work service.

It was suggested that if the Municipality of Mai Ya wanted to range the level of satisfaction of the people who use the service, they should improve the quality of service to meet good standards by applying technology to service and reduce various workflow procedures which should be easier to understand, convenient and more conducive to the elderly who were the age group that used the

service of Mai Ya Municipality the most. Suggestions for further research were that there should be continuously evaluation of the satisfaction of people who use the services of Mai Ya Municipality, request municipal services and use the information for improvement. Comparison with other municipalities in similar areas should be studied in order to gather ideas, problems and solutions to problems to improve municipal services, leading to greater efficiency and effectiveness.

Keywords: Public service, Mai Ya municipality, Service quality



A handwritten signature in blue ink, located below the approval box.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.สุเมธ แสงนิมนวล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ ผศ.ดร.เมฆินทร์ เมฆาวีกุล ปฏิบัติหน้าที่ แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ พร้อมทั้งคณาจารย์ จาก รปม.ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำข้อคิด องค์ความรู้ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในพื้นที่เขตการปกครองของเทศบาลตำบลไม้ยา ทั้ง 18 หมู่บ้าน ที่ให้ความร่วมมือ และกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้ความรู้ทางวิชาการ แนวความคิด และให้คำปรึกษา คำแนะนำต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายนี้ ต้องขอขอบคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยสยาม ที่กรุณาให้การสนับสนุนทุนการศึกษา โดยการลดหย่อนทุนการศึกษา ให้กึ่งหนึ่ง สำหรับนักศึกษาเกียรตินิยมอันดับ 1 ที่เป็นศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้ง ครอบครัวของข้าพเจ้าเอง ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้เสมอมา และขอบคุณรุ่นพี่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ รวมถึงเพื่อนๆ รปม.รุ่นที่ 19/1 ที่คอยช่วยกันผลักดันในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจให้กันมาโดยตลอดจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

นางสาววัชร ภูรักษา

ธันวาคม 2562

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	6
1.4 นิยามศัพท์.....	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	13
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	25
2.4 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการองค์การ.....	31
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	38
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	39
3.1 สมมติฐานในการวิจัย.....	39
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	41
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	45
4.1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ.....	45
4.2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลเทศบาล ไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย.....	52
4.3. ผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร.....	64
4.4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	73
5.1. สรุปผลการวิจัย.....	73
5.2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75
5.3. ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก	83
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สรุบบแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลไม้ยา พ.ศ. 2559.....	4
1.2 สรุบบแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลไม้ยา พ.ศ. 2560.....	5
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามอายุ	45
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มอายุ	46
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามเพศ	46
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มเพศ.....	48
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา.....	49
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามอาชีพ.....	49
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	50
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามรายได้ (ต่อเดือน).....	51
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มรายได้(ต่อเดือน).....	52
4.11 .แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย.....	53

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ของประชาชน ผู้ใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย รายด้าน.....	60
4.13 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามคะแนนระดับความ พึงพอใจโดยรวม.....	62
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกระดับความพึง พอใจโดยรวม.....	64
4.15 .ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานเทศบาลตำบลไม้ยา.....	65
4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานเทศบาลตำบลไม้ยา.....	66
4.17 .ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา.....	67
4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานเทศบาลตำบลไม้ยา.....	69
4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานเทศบาลตำบลไม้ยา.....	70
4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	38



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ผลจากรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ปัจจุบันการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ โดยมีรูปแบบการปกครองรูปแบบทั่วไป คือ เทศบาล ซึ่งแยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบการปกครองรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้วยและต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น" (ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย[Online].available: <http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=tambon03>)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบัญญัติ

เกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ ได้ รัฐต้องดำเนินการให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560/หมวด 14 [Online].available:<https://th.wikisource.org/wiki>)

การบริการสาธารณะจึงเป็นหนึ่งในการกิจที่้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดูแลรับผิดชอบ ดังนั้นการดำเนินการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะหากมีบริการที่ดีก็จะทำให้ประชาชนในท้องถิ่น และการบริหารจัดการภายในท้องถิ่นนั้นมีความเจริญและเป็นระเบียบเรียบร้อย สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนภายในท้องถิ่นและมีการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจึงมีการกิจและหน้าที่ที่ต้องจัดให้มีบริการสาธารณะพื้นฐานที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ ที่จะสามารถเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนมากที่สุด

จากข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งรวบรวมโดย กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ระบุถึงจำนวน้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น 7,852 แห่ง โดยจำแนกได้ ดังนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,441 แห่ง ซึ่งแบ่งเป็น เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 178 แห่ง และเทศบาล

ตำบล 2,233 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,333 แห่ง องค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา รวมทั้งสิ้น 2 แห่ง (สรุปข้อมูล อบท.ทั่วประเทศ [Online].available: <http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp>)

ปัจจุบันการปกครองรูปแบบเทศบาลในประเทศไทย เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย ซึ่งจากข้อมูลการรวบรวมโดยกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2560 มีทั้งสิ้น 2,441 แห่ง ซึ่งโดยการปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย โดยเกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 (พ.ศ. 2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอม ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิม ทั้งหมดขณะนี้ยังมีผลบังคับใช้ซึ่งมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2543 วันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2532 กระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศ กำหนดให้ 24 เมษายน เป็นวันเทศบาล

เทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย เป็นเทศบาลระดับขนาดกลาง โดยได้ถูกยกระดับให้เป็นเทศบาลตำบลเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 ให้เป็นเทศบาลตำบลไม้ยา ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา จากข้อมูลแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ.2561 - 2564) ระบุว่า เทศบาลตำบลไม้ยามีอำนาจบริหารงานการปกครองครอบคลุมตำบลไม้ยาทั้ง 18 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 3,606 หลัง ประชากรทั้งสิ้น 10,739 คน โดยหนึ่งในภารกิจและหน้าที่ของเทศบาล คือการให้บริการแก่ประชาชนในเขตการปกครองตามอำนาจการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง ซึ่งบัญญัติอำนาจไว้ตามกฎหมาย โดยการให้บริการแก่ประชาชนนี้มีหลากหลายด้าน อาทิ ด้านสาธารณสุข ปกป้องขั้นพื้นฐาน การคมนาคม ถนนหนทาง การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนภายในท้องถิ่นในด้านความเป็นอยู่ต่างๆ ให้ประชาชนภายในท้องถิ่นได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการให้บริการบริการที่ดีและรวดเร็วขึ้น

เมื่อหนึ่งในภารกิจและหน้าที่ของเทศบาล คือการให้บริการแก่ประชาชนแล้วนั้น ก็ย่อมต้องมีเสียงกล่าวถึงการให้บริการของประชาชนตามมาด้วย และถึงแม้ว่าการให้บริการ อำนาจความ

สะดวกแก่ประชาชนจะเป็นเพียงส่วนหนึ่งของภารกิจเท่านั้น แต่ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าหน้าที่อื่นใดที่เทศบาลต้องรับผิดชอบ ด้วยเสียงสะท้อนการใช้บริการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้ยาได้เริ่มจะมีการบันทึกข้อมูลทางสถิติเอาไว้เป็นเวลาเพียงแค่สองปีเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถถึงรายละเอียดของการให้บริการของเทศบาลว่ามีความน่าพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างไร และเพราะเหตุใด

จากข้อมูลรายงานสถิติที่ทางสำนักปลัดเทศบาลตำบลไม้ยา ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลไม้ยา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร, ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยเรียงจากระดับ มากที่สุด มาก พอใช้ น้อย น้อยที่สุด

โดยสำนักปลัดเทศบาลตำบลไม้ยา ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลไม้ยา ได้รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2559 และได้ทำการรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2560 ซึ่งแสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.1 สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ประจำปี พ.ศ. 2559 ซึ่งรายงานผลสถิติในวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2559

ลำดับ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านข้อมูลข่าวสาร	17	92	24	1	0
2.ด้านการให้บริการ	38	63	25	3	0
3.ด้านสถานที่ให้บริการ	16	53	14	0	0
รวม	71	208	63	4	0

มากที่สุด ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 30.53

มาก ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 89.44

พอใช้ ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 27.09

น้อย ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 1.72

น้อยที่สุด ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 1.2 สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบล
ไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ประจำปี พ.ศ. 2560 ซึ่งรายงานผลสถิติในวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ.
2560

ลำดับ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านข้อมูลข่าวสาร	17	92	24	1	0
2.ด้านการให้บริการ	38	63	25	3	0
3.ด้านสถานที่ให้บริการ	16	53	14	0	0
รวม	71	208	63	4	0

มากที่สุด ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 30.53

มาก ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 89.44

พอใช้ ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 27.09

น้อย ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 1.72

น้อยที่สุด ทั้งสามด้าน คิดเป็นร้อยละ 0

จากตารางที่ 1.1 และ ตารางที่ 1.2 จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ ที่มีต่อเทศบาล
ตำบลไม้ยาซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่
ให้บริการ โดยผลรวมของความพึงพอใจทั้งสามด้านมีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
89.44 พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.53 พึงพอใจพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 27.09 ตามลำดับ

ผู้วิจัยจึงใคร่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาล
ตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย เพื่อให้ผลการศึกษานี้ นำไปสู่หนทางของการพัฒนา การ
ให้บริการเทศบาลตำบลไม้ยาให้ดียิ่งขึ้นไปในอีกระดับหนึ่งในอนาคต ถึงแม้ว่าในปัจจุบันผลการ
บันทึกทางสถิติจะบ่งบอกว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยาอยู่
ในระดับที่มากแล้วก็ตาม อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยก็ยังเล็งเห็นความสำคัญว่า หากเป็นข้อมูลใหม่ที่ถูก
ดำเนินการเก็บข้อมูลและสอบถามโดยผู้ที่ไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเทศบาลตำบลไม้ยาและ
ประชากรในชุมชนยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป และ
หากเทศบาลต้องการที่จะพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้
อย่างสมบูรณ์ มีการบริการที่ดียิ่งขึ้นไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการวิจัยนี้ต่อไป เพื่อการพัฒนา
ที่ยั่งยืนของงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาเฉพาะประชากรในเขตเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ซึ่งมีทั้งหมด 18 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 3,606 หลัง จำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,739 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่ ระยะเวลา 12 เดือน สถานที่คือ เขตการปกครองเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

1.4 นิยามศัพท์

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ซึ่งครอบคลุมพื้นที่เขตการปกครองตำบลไม้ยาทั้ง 18 หมู่บ้าน

ประชากร หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยมีจำนวนครัวเรือน 3,606 หลัง และมีจำนวนประชากร 10,739 คน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากร/พนักงาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ หัวหน้าส่วนราชการ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยาในส่วนงานต่างๆ ของเทศบาล

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

1.4.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาล
ตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

1.4.3 เพื่อตระหนักถึงแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล
ตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย



บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย จึงได้ทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการองค์การ
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Wolman (1973: 384 อ้างถึงใน พรพิมล ทงนิม. (2012). ความพึงพอใจ (ออนไลน์).สืบค้นจาก thesis.swu.ac.th/swuthesis/Gui_Cou_Psy/Phornpimon_K.pdf) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Vroom (1990: 90) กล่าวว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทน กันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ

Good (1973: 320) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีกับผู้อื่นร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ แต่เป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อได้รับสิ่งนั้น และสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542: 775) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ความพึงพอใจในความหมายของ วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ หรือปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ทำให้รับทราบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีมากมายหลากหลาย มีทั้งการวัดความพึงพอใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์และการจูงใจ ความพึงพอใจจากการได้รับการบริการ ความพึงพอใจจากบริบทรอบข้างหรือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็มีมาก ซึ่งมีผู้ศึกษาค้นคว้าและกล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจเอาไว้มากมาย ในที่นี้จึงขอนำมาเฉพาะหลักการและทฤษฎีที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

จากแนวคิดมนุษยนิยม (Humanistic Approach) โดยมีฐานแนวคิดของแนวคิดนี้คือปรัชญาตะวันตก โดยเฉพาะปรัชญากลุ่มเอกซิสเตนเชียลลิซึม (Existentialism) นักคิดกลุ่มนี้มองมนุษย์ในแง่เอกลักษณ์เฉพาะตัวบุคคลมากกว่าภาพรวมของมนุษย์ในแง่สังคม มีธรรมชาติใฝ่ดี อยากทำความดี มีความต้องการที่จะพัฒนาตนให้ดียิ่งกว่าปัจจุบัน เป้าหมายของทุกชีวิตคือพัฒนาศักยภาพที่มีใน

ตัวตนให้ถึงจุดสูงสุด รู้คุณค่าแห่งตน มีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อการกระทำของตน ยอมรับผลดี-ผลร้ายจากการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำของตน อยากรู้จักตนเองในแง่ดีงามและแง่บกพร่อง หากบุคคลอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีแล้ว เขาจะมีโอกาสได้พัฒนาตนไปสู่ความสมบูรณ์แบบแนวคิดมนุษยนิยมได้ถูกนำไปเป็นฐานแนวคิดของจิตวิทยาหลายสาขา เช่น จิตบำบัด จิตวิทยาให้คำปรึกษา จิตวิทยาองค์กร จิตวิทยาคลินิก จิตวิทยาแนะแนว นักทฤษฎีเด่นๆ ในกลุ่มนี้มีหลายท่านขอนำเสนอในที่นี้ 1 ท่าน คือ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์

แนวคิดที่สำคัญของมาสโลว์ (ช่วงปี ค.ศ. 1908-1970) มีหลายแนวคิด แนวคิดเรื่องทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ 5 ลำดับขั้นเป็นแนวคิดที่รู้จักกันแพร่หลาย มาสโลว์อธิบายว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกเร้าให้กระทำโดยกลุ่มของความต้องการ 2 ประเภท คือ ความต้องการพื้นฐานเพื่อการมีชีวิตรอด (Basic Needs) และความต้องการชั้นสูง (Metaneeds) ความต้องการทั้ง 2 ประเภท มีพัฒนาการไปเป็นลำดับขั้นตอนจากลำดับต่ำสู่ลำดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งมีทั้งหมด 5 ลำดับขั้น ความต้องการ 4 ลำดับ ขั้นแรก เป็นความต้องการพื้นฐานซึ่งเกิดจากความรู้สึกขาดแคลนจึงเรียกว่า “Deficiency Needs” ความต้องการลำดับที่ 5 เป็นลำดับสูงสุด เรียกว่า Meta-needs หรือความต้องการเพื่อความเจริญเติบโต (Growth Needs) ความต้องการ 4 ขั้น ต้องบรรลุผล สมเป้าหมายตามขั้นตอนเสียก่อน บุคคลจึงจะสามารถพัฒนาความต้องการในลำดับขั้นที่ 5 ซึ่งเป็นขั้นสูงสุด ความต้องการที่บรรลุถึงยากที่สุดคือ Self-actualized Need ซึ่งได้แก่ความปรารถนาจะใช้ศักยภาพและประสบการณ์ที่ตนมีให้เป็นผลดีต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม ทฤษฎีลำดับขั้นตอนของความต้องการของมาสโลว์ ได้รับการโต้แย้งจากนักจิตวิทยาบางกลุ่มว่าไม่จำเป็นเสมอไปที่บุคคลจะได้รับความพึงพอใจใน Needs แต่ละขั้นตอนเต็มที่แล้วเสียก่อน จึงจะพัฒนาความต้องการในขั้นต่อไป ในชีวิตจริงเป็นการยากที่จะแบ่งลำดับขั้นตอนของความต้องการออกจากกันได้เด็ดขาด นอกจากนั้นแล้วความรู้สึก “พอ” ของแต่ละบุคคลในการได้รับตอบสนองความต้องการเหล่านั้นมีความแตกต่างกันไปในรายบุคคล (ผศ.จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ, 2543: 6)

ในปี พ.ศ. 2556 หนังสือจิตวิทยาทั่วไป ของ จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2556: 153-156) ได้เขียนถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เอาไว้ว่า Abraham Maslow นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ตีพิมพ์ทฤษฎีลำดับความต้องการใน ค.ศ. 1954 โดยมีแนวความคิดพื้นฐานดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการเป็นปัจจัยจูงใจพื้นฐานของการเกิดพฤติกรรม

2. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงตามลำดับขั้น จากความต้องการพื้นฐานไปสู่ความต้องการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น

3. หากความต้องการในระดับต่ำยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะไม่เกิดขึ้น

4. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นปัจจัยกระตุ้นพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่กระตุ้นพฤติกรรมอีกต่อไป

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ได้รับการตีพิมพ์ครั้งแรกใน ค.ศ.1954 โดยช่วงแรกมาสโลว์ได้กำหนดความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น คือ

ความต้องการทางด้านสรีระ (Physiological Needs)

ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security Needs)

ความต้องการความรักและความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Love and Belonging Needs)

ความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี (Self-esteem Needs)

และความต้องการพัฒนาตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization)

ต่อมาใน ค.ศ.1970 มาสโลว์ได้ปรับปรุงทฤษฎีความต้องการของมนุษย์เป็น 7 ขั้น ความต้องการที่เพิ่มขึ้น 2 ขั้น คือ ความต้องการด้านการรู้การคิด (Cognitive Needs) ความต้องการด้านสุนทรียภาพ (Aesthetic Needs) ส่วนใน ค.ศ.1990 ได้ปรับปรุงทฤษฎีใหม่อีกครั้ง โดยเพิ่มความต้องการด้านเหนือธรรมชาติ (Transcendence Needs) อีก 1 ด้าน รวมเป็น 8 ขั้น ความต้องการ 6 ขั้นแรกนี้ มาสโลว์จัดไว้เป็นกลุ่มความต้องการที่ขาดแคลน (Deficiency Needs) ส่วนความต้องการ 2 ขั้นหลัง จัดอยู่ในกลุ่มความต้องการที่งอกงาม (Growth Needs) สำหรับความต้องการมนุษย์ทั้ง 8 ขั้น มีดังนี้

1. ความต้องการทางด้านสรีระ (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต เช่น ความหิว ความกระหาย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการเหล่านี้จะมีมากในกลุ่มคนที่มีความขาดแคลน เช่น ผู้มีอาชีพหาเช้ากินค่ำ ส่วนใหญ่กลุ่มคนเหล่านี้ทำงานเพราะต้องการค่าจ้างเพื่อสนองความต้องการทางสรีระมากกว่าอย่างอื่น

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านสรีระได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะหาทางทำให้ตนเองปลอดภัยจากภัยอันตรายต่างๆ ขณะเดียวกันก็จะแสวงหาความมั่นคงในชีวิต ทรัพย์สิน และการทำงาน ซึ่งความต้องการประเภทนี้ทำ

ให้เกิดการผลักดันให้มีการออกกฎหมายคุ้มครองแรงงานต่างๆ หรือการเกิดบริษัทประกันภัย เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Love and Belonging Needs) ความต้องการความรัก ความผูกพัน และการยอมรับจากบุคคลอื่นนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลต้องการสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับบุคคลอื่น โดยการแสวงหาและเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มต่างๆ ตลอดจนการรับผิดชอบต่อการมีคู่ชีวิต

4. ความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี (Self-esteem Needs) เป็นความต้องการขั้นสูง ได้แก่ ความต้องการอำนาจ ความสำเร็จ ชื่อเสียง เกียรติยศ และการยกย่องนับถือ Alderfer กล่าวว่า ความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ความภาคภูมิใจในตนเองกับการให้ผู้อื่นยกย่องให้เกียรติ ความต้องการนี้พบมากในคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีหรือคนที่มีการศึกษาสูง

5. ความต้องการด้านการรู้การคิด (Cognitive Needs) เป็นความต้องการที่ขาดแคลน ได้แก่ ความต้องการตอบสนองอยากรู้อยากเห็น ความต้องการแสวงหาความรู้และความเข้าใจในสิ่งแปลกใหม่ตลอดเวลา ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ อย่างแจ่มแจ้งชัดเจนและสามารถอธิบายขยายความได้อย่างถูกต้องแม่นยำและมีเป้าหมาย

6. ความต้องการด้านสุนทรียภาพ (Aesthetic Needs) เป็นความต้องการที่ขาดแคลน ได้แก่ ความต้องการชื่นชมและสรรหาความสมดุล ความเป็นระเบียบและความงดงามตามธรรมชาติ ปราศจากการปรุงแต่ง ความต้องการซาบซึ้งและสร้างความสุนทรีย์ให้ชีวิตและสังคมแวดล้อม

7. ความต้องการพัฒนาตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ บุคคลที่มีความต้องการในระดับนี้จะแสดงพฤติกรรมดังนี้

- 7.1) สร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับศักยภาพของตนเอง
- 7.2) ยอมรับ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธความเป็นจริงของตนตามธรรมชาติ
- 7.3) เป็นคนพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่
- 7.4) มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถหาแนวทางเพื่อการพัฒนาศักยภาพและความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น
- 7.5) มีความเป็นอิสระจากสิ่งล่อใจทางสังคม
- 7.6) มีวินัย จริยธรรม ประจักษ์ใจ

8. ความต้องการเหนือธรรมชาติของคน (Transcendence Needs) มาสโลว์ กล่าวว่า เมื่อมนุษย์พัฒนาตนเองไปสู่จุดสมบูรณ์ของชีวิตอย่างแท้จริงแล้ว จะพัฒนาความต้องการที่เหนือธรรมชาติซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตวิญญาณ (Spiritual Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะยอมรับและเข้าใจคนอื่นอย่างไม่มีเงื่อนไข สามารถสร้างความใกล้ชิดและสนิทสนมกับคนอื่นแม้ได้พบกันครั้งแรก มีความต้องการที่จะช่วยให้บุคคลอื่นสามารถพัฒนาไปสู่จุดสมบูรณ์ของชีวิตอย่างแท้จริง (Self-Actualization)

บุคคลเหล่านี้มีความสุนทรีย์ สามารถเลือกภาษาสละสลวย รวมทั้งโคลงหรือกลอนต่างๆ เพื่อการเจรจาช่วยเหลือบุคคลอื่น (จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์, 2556: 153-156)

ผู้วิจัยขอกล่าวสรุปว่า เมื่อนุษย์ทุกคนมีนิยามเอกลักษณ์เฉพาะตัวบุคคล จึงทำให้มนุษย์มีความแตกต่างทั้งในด้านทัศนคติ แนวคิด การดำรงชีวิต ความพึงพอใจต่อสิ่งรอบข้าง และการตอบสนองต่อสิ่งเร้ารอบตัวที่แตกต่างกันออกไปทั้งในแง่ที่ดีงาม และแง่ที่เลวร้าย หากมองตามแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นของกลุ่มแนวคิดมนุษยนิยม (Humanistic Approach) ที่มองว่ามนุษย์มีธรรมชาติใฝ่ดี มีความดีงามอยู่ในตัว อยากทำความดี มีความต้องการที่จะพัฒนาตนให้ดียิ่งกว่าปัจจุบัน เป้าหมายของทุกชีวิตคือพัฒนาศักยภาพที่มีในตัวตนให้ถึงจุดสูงสุด รู้คุณค่าแห่งตน มีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อการกระทำของตน ยอมรับผลดี-ผลร้ายจากการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำของตน และอยากรู้จักตนเองในแง่ดีงามและแง่บกพร่อง ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงหมายถึงการจงใจให้ได้รับความรู้สึกที่ดีจากความสำเร็จที่ได้รับ เป็นความรู้สึกที่ดีๆ เมื่อได้รับสิ่งที่ดีหรือได้รับการกระทำที่ดีที่เข้ามากระทบจิตใจ หรือความรู้สึก นึกคิด การรับรู้ จนทำให้เกิดเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ ความพึงพอใจ เป็นความพอใจเฉพาะของตัวบุคคลที่ได้รับจากสิ่งเร้าสิ่งแวดล้อมรอบด้านถึงความเหมาะสม ทั้งในด้านทัศนคติ สิ่งแวดล้อม การได้รับการปฏิบัติ จนทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งจะพึงพอใจมากหรือน้อยอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่ขึ้นอยู่กับพื้นฐานเฉพาะบุคคล เช่น เพศ การศึกษา อายุ ครอบครัวและประสบการณ์ที่ผ่านมาเข้ามาประกอบด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการและคุณภาพ

คุณภาพ สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลากลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000: 8) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ (Pirsig, 1974 อ้างถึงใน Khantanapha, 2000: 8) ความเป็นนามธรรม

ของคุณภาพนี้ ทำให้ยากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพันธ์กับตัวของมันเอง

สมชาติ กิจยรรยง (2521: 42) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ

อมรา ผูกบุญเชิด (2549: 13) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและด้านอรรถาธิบายเป็นพื้นฐาน

ดร.ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545: 14-18) กล่าวว่า คุณภาพ (Quality) คือ ทางเลือกและอาวุธเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ องค์การทั้งขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน หรือองค์การอื่นๆ ซึ่งประกอบการทั้งภายในและต่างประเทศ ต้องดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโตในอนาคต โดยอาจดำเนินการแบบมุ่งเน้นความชำนาญ หรือขยายตัวอย่างครบวงจร ผลิตสินค้าหรือบริการเฉพาะกลุ่ม หรือผลิตสินค้าในปริมาณมาก โดยบางองค์การอาจดำเนินงานแบบข้ามมาคนเดียว ขณะที่หลายองค์การเลือกที่จะมาสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ แต่ประการสำคัญ คือ ทุกองค์การที่จะอยู่รอดจะต้องสามารถตอบสนอง และสร้างความพอใจแก่ลูกค้า ในระดับที่จะรักษาลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าใหม่โดยอาศัยคุณภาพเป็นเครื่องชี้แนะ

อาจจะกล่าวได้ว่า คุณภาพ (Quality) เป็นสิ่งที่ผู้ผลิตจะนำเสนอต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ในคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการของตน โดยธุรกิจจะมีชื่อเสียงและภาคภูมิใจจากผลงานที่มีคุณภาพของตน การทำงานอย่างมีคุณภาพช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการของตน ให้สอดคล้องกับ ตลาดเป้าหมาย โดยที่สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงในสายตาของลูกค้าจะสามารถสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า ซึ่งจะสร้างความผูกพันและจงรักภักดีในตราสินค้าของธุรกิจ โดยองค์การที่สามารถผลิตสินค้าหรือบริการคุณภาพสูง จะได้รับชื่อเสียงในการดำเนินงานสูงขึ้น สามารถขยายงานไปในตลาด หรืออุตสาหกรรมอื่น โดยอาศัยภาพลักษณ์ (Image) ที่ดีของตนเองในการเข้าสู่การแข่งขัน และขยายตลาด ในทางกลับกันคุณภาพยังเป็นเกราะป้องกันการแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรม เนื่องจากสินค้าคุณภาพสูงจะมีเอกลักษณ์ที่ยากต่อการเลียนแบบ และยากต่อการถูกทดแทน นอกจากนี้การเพิ่มคุณภาพของสินค้าและการปฏิบัติงานของธุรกิจยังทำให้ผลิตภาพขององค์การสูงขึ้น เนื่องจากการทำงานที่มีชื่อเสียงและความผิดพลาดลดลง และผลงานที่ออกมามีมาตรฐาน

สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นการพัฒนาผลผลิตภาพอย่างก้าวกระโดด และใช้ต้นทุนที่ต่ำกว่าแนวทางอื่นๆ ดังนั้น คุณภาพจึงไม่ใช่เครื่องมือในการดำเนินงาน หรือการผลิตของแต่ละองค์กรเท่านั้น แต่แนวคิดของคุณภาพจะต้องขยายตัวและครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร คุณภาพ จึงเป็นทั้งทางเลือกและเครื่องมือเชิงกลยุทธ์สำหรับธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ ได้เข้ามาในวัฒนธรรมของประเทศไทยมาได้พักใหญ่แล้ว หน่วยงานต่างๆ ในประเทศไทย ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างก็เริ่มต้นตัวและพยายามพัฒนาคุณภาพในการทำงาน โดยผู้บริหารในทุกองค์กรต่างต้องการให้องค์กรของตนสามารถดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ แต่กลับพัฒนาคุณภาพอย่าง “ตาบอดคลำช้าง” ทำให้การดำเนินงานของเราไร้มาตรฐาน มีขั้นตอนการปฏิบัติที่เหมือนจะสมบูรณ์ แต่กลับดำเนินงานอย่างไร้คุณภาพ ทำให้ไม่สามารถพัฒนาตนเองและแข่งขันระดับโลกได้ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะเราขาดการบ่มเพาะวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality Culture) ที่เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจนปัจจุบัน และเชื่อมโยงไปยังการดำเนินงานในอนาคต ซึ่งมีรากฐานการพัฒนาที่ยาวนานและจริงจัง โดยมีแนวความคิดของนักวิชาการด้านคุณภาพที่มีชื่อเสียงที่น่าติดตาม

จากการศึกษาหนังสือ ชื่อเรื่อง TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ ผู้เขียนโดย ดร.ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545 :19) ซึ่งได้ทำการรวบรวมแนวความคิดของนักวิชาการด้านคุณภาพที่มีชื่อเสียงเอาไว้ว่า สามารถนำมากล่าวสรุปได้ดังนี้

Walter A. Schewhart นักสถิติชาวอเมริกาที่เริ่มใช้หลักการทางสถิติ มาประยุกต์ในการควบคุมคุณภาพ ที่เรียกว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control) หรือ SQC โดยที่ Schewhart ได้พัฒนาแผนภูมิการควบคุม (Control Chart) และการสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสร้างวงจรควบคุม ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การศึกษา (Study) และการดำเนินการ (Action) หรือ PDSA ที่ ดร.Demming นำไปประยุกต์ โดยเปลี่ยนจากการศึกษาเป็นการตรวจสอบ ซึ่งบุคคลทั่วไปรับรู้ว่าเป็น วงจร Deming (Deming Cycle) หรือวงจร TQM หรือวงจร PDCA

Armand V. Feigenbaum นักคิดที่ให้ความสำคัญกับต้นทุนของคุณภาพ ที่จำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อให้เป็นผู้นำด้านต้นทุนในระยะยาว โดย Feigenbaum ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขการใช้งาน และราคาของลูกค้า

Joseph M. Juran ให้ความหมายคำว่า คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน (Fitness for Use) ของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ

Philip B. Crosby เป็นนักปฏิบัติและนักคิดด้านการจัดการคุณภาพที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน ให้ความหมายคำว่า คุณภาพ หมายถึง การทำได้ตามข้อกำหนด (Conformance to Requirements) และเป็นผู้ที่กล่าวว่า “คุณภาพไม่มีค่าใช้จ่าย (Quality is Free)” และให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมและการดำเนินงานที่ความบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect) โดยเขาเสนอว่าองค์กรจะต้องปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะครอบคลุมการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยลดข้อบกพร่องและความผิดพลาดในการดำเนินงานลงจนหมดไปจากองค์กร

William Edwards Deming นักสถิติชาวอเมริกัน ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้กับระบบอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น และกลับมากระตุ้นให้วงการธุรกิจและอุตสาหกรรมของอเมริกาตื่นตัว พัฒนาคุณภาพ และเปิดรับหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือ TQM ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของการออกแบบ และคุณภาพของความสอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน และยังเสนอหลักการสำคัญในการจัดการคุณภาพ เรียกว่า “หลักการ ของ Deming (Deming’s Points)” ได้แก่

1. สร้างปณิธานที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ
2. ยอมรับปรัชญาการบริหารคุณภาพใหม่ๆ
3. ยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ
4. ยุติการดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินใจที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว
5. ปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
6. ทำการฝึกอบรมทักษะอย่างสม่ำเสมอ
7. สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น
8. กำจัดความกลัวให้หมดไป
9. ทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ
10. ยกเลิกคำขวัญ คติพจน์ และเป้าหมายที่ตั้งตามอำเภอใจ
11. ยกเลิกการกำหนดจำนวนโศกนาฏกรรมที่เป็นตัวเลข
12. ยกเลิกสิ่งกีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน
13. การศึกษาและการเจริญเติบโต
14. ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพที่ผู้เชี่ยวชาญกล่าวมา จะเห็นว่า คุณภาพเป็นคำที่มีความหมายเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามอย่างไรก็ดี เราสามารถสรุปความสอดคล้องของความหมายได้ 3 ด้าน คือ

- 1.การเป็นไปตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนด
- 2.การสร้างความปลอดภัยให้ลูกค้า
- 3.มีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

ดังนั้น อาจจะกล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะไม่เพียงแต่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเท่านั้น แต่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และช่วยให้ธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ได้เปรียบคู่แข่ง แต่ไม่ได้หมายความว่า ธุรกิจมุ่งสร้างของถูกและดีออกมาขายในตลาด เพราะของถูกและดีนั้นหาได้ยากในปัจจุบัน แต่ธุรกิจจะต้องสร้างสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าพอใจ และยอมจ่ายราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ซึ่งมีใช้เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นนามธรรมประกอบด้วย

พัฒนาการของแนวคิดด้านคุณภาพแสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ความผันผวนของปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเมือง และการแข่งขันที่รุนแรงและซับซ้อนในปัจจุบันและอนาคตทำให้คุณภาพกลายเป็นปัจจัยอันดับต้นๆ ที่บ่งชี้ถึงความอยู่รอดและอนาคตขององค์กร คุณภาพจึงไม่ใช่แค่เพียงเครื่องมือในการดำเนินงาน หรือเป็นเรื่องในโรงงานผลิตสินค้าเท่านั้น แต่คุณภาพจะเป็นอาวุธเชิงกลยุทธ์ (Strategic Weapon) ที่ทุกธุรกิจจะต้องมีไว้ใช้ และหมั่นพัฒนาต่อเนื่อง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยผู้บริหารในทุกระดับของธุรกิจจะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ในการบริหารคุณภาพขององค์กรให้บูรณาการครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร เข้าถึงกระบวนการและพนักงานทุกคน เพื่อเป็นการสร้างองค์กรคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Perfect Quality Organization) ให้เกิดขึ้น โดยสมาชิกทุกคนในองค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอว่า มีแต่คุณภาพเท่านั้นที่ทำให้องค์กรอยู่รอดและแข่งขันได้ในอนาคต

ผู้วิจัยจึงสามารถกล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ จากหน่วยงานหรือองค์กรนั้น และต้องเป็นไปตามความต้องการ สอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงาน หรือองค์กรนั้นได้ตั้งเอาไว้ โดยต้องมีมาตรฐานในระดับที่เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการเกิดความความพึงพอใจจากสิ่งที่ได้สัมผัส

2.2.2 คุณภาพของงานบริการ

งานบริการจะมีความแตกต่างจากการผลิตสินค้าในหลายด้าน โดยคุณภาพของงานบริการจะประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้านคือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า การรักษาคำมั่นสัญญา และเป็นที่พึ่งพาของลูกค้า เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ของลูกค้าได้อย่างทันที ถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ลูกค้ารอคอยต่อว่าและเลิกใช้บริการ หรือหันไปใช้บริการของกลุ่มแข่งรายอื่นๆ
3. ความสามารถ (Competence) ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าเขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการและเป็นไปตามข้อกำหนด
4. การเข้าถึงได้ (Access) ของลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยบริการและมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน
5. ความสุภาพ (Courtesy) ไม่ได้หมายถึง การพูดจาที่สุภาพและการแต่งกายที่เรียบร้อยเท่านั้น แต่จะครอบคลุมถึงการแสดงออกที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ด้วยความเต็มใจและจริงใจ ตลอดจนการแสดงความสุภาพออกมาจากใจ จนลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกที่ดี
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) สร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าและพยายามทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อที่จะสามารถให้บริการและแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม
7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความเชื่อใจที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์และความโปร่งใสในการดำเนินงาน
8. ความปลอดภัย (Security) จากการให้บริการทั้งทางกายภาพ ความรู้สึกและข้อมูล โดยลูกค้ามั่นใจได้ว่าเขาจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย ความผิดพลาด หรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและสิ่งแวดลอม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน
9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) เพื่อที่จะสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจ (Satisfaction) และความชื่นชม (Appreciation) จากลูกค้า ทำให้เขาผูกพัน ซื่อสัตย์ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
10. สามารถจับต้อง/รู้สึกได้ (Tangibles) ถึงความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการ เครื่องแบบพนักงาน และความสะอาดของสถานที่ เป็นต้น (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2545 : 21)

2.2.3 ลักษณะของการบริการที่ดี

ได้มีผู้เสนอลักษณะของการบริการที่ดีเอาไว้หลายท่าน ดังนี้

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2543: 48) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการดี
2. สุภาพ พุดจาไพเราะ
3. เป็นกันเอง ไม่ถือตัว
4. ยึดระเบียบและแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
5. ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
6. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
7. มีบุคลิกภาพดี
8. มีสุขภาพจิตดี
9. ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
10. อารมณ์ดี
11. มีลักษณะเป็นผู้นำ
12. รู้จักใช้จิตวิทยา
13. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
14. มีความอดทน
15. มีความยืดหยุ่น
16. มีเหตุผล
17. มีความริเริ่มคิดสร้างสรรค์
18. นิเทศงาน
19. มีคุณธรรม

สมชาติ กิจยรรยง (2521: 17) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้และรอบรู้ในเรื่องของสินค้าและบริการ ผู้บริการ โครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ
2. บุคลิกภาพที่ดี แสดงถึงความกระตือรือร้น
3. ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว
4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี
5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต

6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
 7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูด หรือผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น
 8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล
 9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ
 10. เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ
 11. อดทน และรู้จักให้อภัยคนอื่นเสมอ
- อมรา ผูกบุญเชิญ (2549: 18) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของนักบริการที่ดี ดังนี้

1. ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
2. กิริยาแสดงนอบน้อม
3. การใช้โทน (น้ำเสียง)
4. ไม่ทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
5. มองหน้าสบตาเวลาพูด
6. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
7. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
8. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
9. บุคลิกการแสดงออก อาทิ กิริยา แต่งกาย สายตา สุขภาพร่างกาย วาจา
10. มารยาทการสื่อสาร ข้อความงดงาม ทั้งกายและวาจา

จึงกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกฝนพัฒนาทักษะในการจะให้บริการที่ดี โดยการเตรียมความพร้อมให้ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในที่งดงาม สมบูรณ์แบบและเหมาะสมกับการให้บริการ มีใจรักการบริการเป็นพื้นฐาน มีวิธีการที่จะสามารถใช้ทักษะการสื่อสาร ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการนั้น

2.2.4 การให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการ หลายท่านได้ให้คำนิยามเอาไว้มากมาย อาทิ

เทศกัณฑ์ บุญรัตพันธุ์ (2536: 13 อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล, 2544: 14) ได้ให้ความหมาย การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) ได้เสนอ หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่ายๆว่า หลัก Package Service กล่าวคือ ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมงานราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น
3. จากการที่ข้าราชการมองว่า ตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง

ดังนั้น หลักการ ให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก จะต้องเป็นไป ตามหลักการ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย กล่าวคือ เป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะ ดังนี้

- 1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
- 1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
- 1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ ฯลฯ ปัญหาที่จะตามมา คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

- 2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
- 2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
- 2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องเรียน แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เพื่อให้งานของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง

4. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง กล่าวคือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องอื่นๆ ก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องอื่นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่

5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

6. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบาย และระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่ง

เกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

7. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติ ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพต่อสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

8. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะถือว่า ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

8.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

8.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร ฯลฯ ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามกฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีผู้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ความหมายเหล่านี้มีหลักการที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

William V. Holloway (1959: 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับเลือกตั้งจากประชาชน

John J. Clarke (1957: 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ในเขตพื้นที่ได้โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

Haris G. Montagu (1984: 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งคนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไทย ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

โกวิท พวงงาม (2553: 16-17 อ้างถึงใน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2559: 7) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐ

ดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนดได้แก่ การากิจที่เป็นการดำเนินการเข้าซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการากิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และการากิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กล่าวไว้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบการากิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น
2. หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น
3. หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็น

อย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2543) ที่กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมที่กลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกันขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น ได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้ จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ หน้าที่ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ ทรัพยากรการบริหารเป็นการกระจายบุคลากรงบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คลาร์ก (2542 : 15 อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2553 :2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547:4-5 อ้างถึงใน โกวิทช์ พวงงาม, 2553:3) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น การดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุดคือ เทศบาล โดยมีหลักการ ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น

โดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน มีงบประมาณและรายได้เป็นของตัวเอง และคณะผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมี ภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้การปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าจ้างคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

สถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่า ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น[Online].available: <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>)

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดของอุทัย หิรัญโต (2523: 10-17) ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ได้ดังนี้

1. การที่ประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ขึ้นและความต้องการของแต่ละท้องถิ่นที่แตกต่างกัน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีความรับผิดชอบปกครองตนเองและ

สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้อง โดยไม่ต้องเสียเวลารอรับบริการจากรัฐบาลกลางแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งหากรัฐบาลทำการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นดำเนินการเองได้ท้องถิ่นนั้นก็สามารถบริหารงานได้ในท้องถิ่นเอง

2. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างกันตามสภาพภูมิศาสตร์และจำนวนประชากร ทำให้สภาพความเป็นอยู่และรายได้แตกต่างกันด้วย จึงจำเป็นต้องมีการจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร เพื่อเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นและนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินของรัฐบาลที่จะต้องใช้จ่ายให้แก่ท้องถิ่นทั่วประเทศ อย่างไรก็ดีถึงแม้ว่ารัฐบาลกลางจะจ่ายเงินอุดหนุนให้แก่ท้องถิ่นก็ตาม แต่ก็ได้กำหนดเงื่อนไขวิธีการไว้อย่างรอบคอบ

3. เพื่อเป็นสถาบันฝึกหัดและให้การศึกษาด้านการเมืองการปกครองแก่ประชาชน ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการปกครองตนเองซึ่งในทางปฏิบัติการปกครองท้องถิ่นเกือบทุกรูปแบบ จะมีการเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจึงเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนของหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อนำความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ไปบริหารงานท้องถิ่น ซึ่งเป็นการฝึกหัดให้เรียนรู้กระบวนการปกครองท้องถิ่นและการปกครองในระดับชาติต่อไปได้เป็นอย่างดี

4. เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ที่นับวันจะเพิ่มพูนมากขึ้นตามความเจริญของบ้านเมือง ซึ่งไม่สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว หากให้ท้องถิ่นดำเนินการเอง สามารถมีรายได้เงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ท้องถิ่นได้ ก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐได้เป็นอย่างมาก และเมื่อมีการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นแล้วทำให้ภาระของรัฐบาลกลางผ่อนคลายลงไปโดยมอบให้ท้องถิ่นรับผิดชอบแทน รัฐบาลกลางมีเพียงหน้าที่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็น

2.3.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เนื่องจากเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง และมีความรับผิดชอบหวงแหนในประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นของตน

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) ซึ่งเป็นหัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องพึงเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) และมีอำนาจถอดถอน (Recall) ทำให้เกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และรับรู้ถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนร่วมกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีกว้างขวางและนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น โดยได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง และการที่ท้องถิ่นมีปัญหและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ไขปัญหาโดยประชาชนในท้องถิ่นจึงถือว่าเหมาะสมและตรงจุดที่สุด รวมถึงกิจการบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น จึงควรให้ท้องถิ่นนั้นดำเนินการเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ความต้องการและปัญหาของประชาชนย่อมแตกต่างกันออกไป ผู้ที่สามารถแก้ปัญหาและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้ดีต้องเป็นผู้ที่รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างดีพอ

5. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต โดยสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ทางการเมืองที่ได้รับ การได้รับเลือกตั้งและการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนรวมทั้งเป็นการฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ที่ยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้มีการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากการดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ ขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ โดยที่การพัฒนาชนบทมิใช่ลักษณะการหยิบยืมจากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง ดังนั้นการกระจายอำนาจทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

2.3.4 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539: 28) สรุปว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดในรัฐธรรมนูญเป็นการแสดงว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็น 3 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก กลาง และขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. ความมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. มีงบประมาณของตนเองและมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. การควบคุมดูแลในลักษณะการกำกับจากรัฐ โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น มิได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการองค์การ

2.4.1 ทฤษฎีการบริหาร (Administration)

Harold Koontz (2523: 6) ให้ความหมายว่า “การบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลายได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานนั้น”

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 133) นิยามการบริหารว่า คือการกระทำร่วมกันด้วยความตั้งใจของกลุ่มบุคคลอย่างร่วมแรงร่วมใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกันอย่างมีเหตุผล

หุบ กาญจนประกร (2520: 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคล (Group) ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้น คำว่าบริหารงานนี้ จึงใช้กำกับแสดงให้เห็นลักษณะการบริหารแต่ละประเภทได้เสมอแล้วแต่กรณีไป แต่ถ้าเป็นการทำงานโดยบุคคลเดียว เราเรียกว่าเป็นการทำงานเลขๆ เท่านั้น

2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีกลุ่ล และ เออร์วิค

ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารไว้ 7 ด้านด้วยกัน เรียกว่า POSDCoRB โดยมีลำดับขั้นต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ การวางแผนทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางนั้น ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้
2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดทำโครงสร้างแบบเป็นทางการของอำนาจหน้าที่ การสั่งการ ซึ่งใช้ในการจัดแบ่งการกำหนดและการประสานของหน่วยงานย่อย ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้
3. การบริหารบุคคล (Staffing) คือ การจัดการด้านบุคลากรทั้งหมด ตั้งแต่การรับเข้าทำงาน การฝึกอบรม และการรักษาสภาพการทำงานได้ดีเสมอ
4. การอำนวยการ (Directing) คือ การดำเนินการในการตัดสินใจและสั่งการให้กิจการต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ทั้งในลักษณะทั่วไป และในลักษณะเฉพาะรวมทั้งคำแนะนำซึ่งเปรียบเสมือนเป็นผู้นำของหน่วยงาน
5. การประสานงาน (Coordination) คือ การร่วมมือกันในการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ให้ประสานสอดคล้องและกลมกลืน
6. การรายงาน (Reporting) คือ การจัดทำบันทึกการรายงานและการตรวจสอบ
7. การงบประมาณ (Budget) คือ การจัดสรรงบประมาณในรูปของการวางแผนการเงิน การทำบัญชี และการตรวจสอบ ซึ่งในปัจจุบันนี้ แนวคิดและทฤษฎีกลุ่ลและเออร์วิค ไม่ได้ได้รับความนิยมแล้ว เนื่องจากไม่ทันสมัย ที่จะสามารถปรับมาใช้ในสังคมการบริการในแบบปัจจุบัน และในปัจจุบันนี้ได้มีการจัดกระบวนการบริหารใหม่ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น

กระบวนการบริหาร (Process of Administration) กระบวนการบริหารเป็นหน้าที่ของนักบริหาร ที่จะทำให้กิจการงานสำเร็จ โดยทำให้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นผล ซึ่งน่าจะประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การอำนวยการ (Directing)

การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) เป็นต้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะใช้กระบวนการบริหารที่เรียกว่า POLC โดยสามารถระบอบองค์ประกอบของการบริหารจัดการ POLC ได้ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นเรื่องของการกำหนดความต้องการ วิธีการ ดำเนินการและคาดหมาย ผลการดำเนินการในอนาคต โดยใช้หลักวิชาการ เหตุผล มีข้อมูลตัวเลข ประกอบ มีการเสนอปัญหาเพื่อขจัดอุปสรรคที่จะมาถึงเป้าหมายข้างหน้าได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้ได้ว่าจะทำอะไร ที่ไหนเมื่อใดกับใครทำอะไรและทำเพื่ออะไรได้อย่างชัดเจน ซึ่งนำไปสู่แนวทางการ ปฏิบัติงานที่ถูกต้องและได้ผล

2. การจัดองค์การ (Organizing) องค์การเป็นที่รวมของคนและงานต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากร ขององค์การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถจึงจำเป็นต้องแบ่งหน้าที่การทำงาน และ มอบหมายให้รับผิดชอบตามความสามารถและความถนัดจึงเห็นว่าการจัดองค์การมีความจำเป็น และก่อให้เกิดประโยชน์หลายด้าน คือ ประโยชน์ต่อองค์การ ประโยชน์ต่อผู้บริหารและประโยชน์ ต่อผู้ปฏิบัติงาน

3. การนำ (Leading) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกัน ได้ด้วยวิธีการต่างๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจต้องแท้ได้ยาก การนำหรือ การสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป อาทิ ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจการติดต่อสื่อสารในองค์กร และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

4. การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ถือว่าเป็นกระบวนการ ตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้ องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ในเวลาที่ กำหนดไว้ องค์กรหรือธุรกิจที่ประสบความล้มเหลวมักเกิดจากการขาดการควบคุม หรือมีการ ควบคุมที่ไร้ประสิทธิภาพ และหลายแห่งเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการควบคุม ละเลย เพิกเฉย หรือในทางกลับกันคือมีการควบคุมมาก จนเกิดความผิดพลาดขององค์กรเอง การควบคุม จึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทางการบริหาร

2.4.3คุณค่าของการบริหาร

การบริหารที่ดีควรคำนึงถึงคุณค่าของการบริหาร โดยเฉพาะการประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ ความรู้จักรับผิดชอบในหน้าที่และการให้บริการที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนหรือลูกค้าในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การประหยัด (Economy) การประหยัดในที่นี้หมายถึงการแสวงหาวิธีการที่จะใช้จ่ายเงินงบประมาณและทรัพย์สินของรัฐ หรือขององค์กรด้วยความรอบคอบประกอบด้วยเหตุผล และมุ่งประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง นอกจากนั้นแล้วการบริหารอย่างประหยัด หมายถึงการใช้เงินน้อยและให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด เนื่องจากในปัจจุบันรัฐบาลต้องจ่ายเงินงบประมาณจำนวนมากในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการบริหารวิธีการที่จะใช้อุปกรณ์เหล่านี้ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด คุ่มคำจึงถือว่าเป็นการประหยัดงบประมาณและค่าใช้จ่ายของรัฐ

2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดโดยพิจารณาจากผลงาน

การวัดประสิทธิภาพของการบริหารราชการ กระทำได้ยากเนื่องจากราชการมีเป้าประสงค์ที่ประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก การนำความพอใจ (Satisfaction) ในความสำเร็จของงานเป็นองค์ประกอบการพิจารณาถึงควมมีประสิทธิภาพในการบริหาร จึงเป็นสิ่งสำคัญและชอบด้วยเหตุและผล

3. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) ในที่นี้ประสิทธิผล หมายถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และงานบางอย่างอาจมีประสิทธิภาพแต่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น งานที่มีประสิทธิผลจึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

4. ด้านความเป็นธรรม (Equity) ความเป็นธรรมในที่นี้ หมายถึงการบริหารงานด้วยความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและถ้วนหน้า ปราศจากการเลือกที่รักมักที่ชัง โดยไม่เลือกแบ่งแยกวรรณะ เชื้อชาติ และศาสนา คุณค่าในด้านความเป็นธรรมนี้ หากจะพิจารณาโดยลึกซึ้งแล้วก็จะเห็นว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงานนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ความเป็นธรรมที่นักบริหารทั้งหลายน่าจะช่วยกันผดุงความเป็นธรรมให้ดำรงอยู่ในมวลหมู่สังคมมนุษย์ต่อไป

5. ด้านความซื่อสัตย์และมีแบบแผน (Honest and Honour) หมายถึงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ถูกต้องตามระเบียบแบบแผน

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง (2559: บทสรุปผู้บริหาร) รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

วรุณี เชวาน์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ข้อ 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มี

คะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน ข้อ 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

มงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาโดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาจำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และหาทิศทางความสัมพันธ์จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างคืออาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง

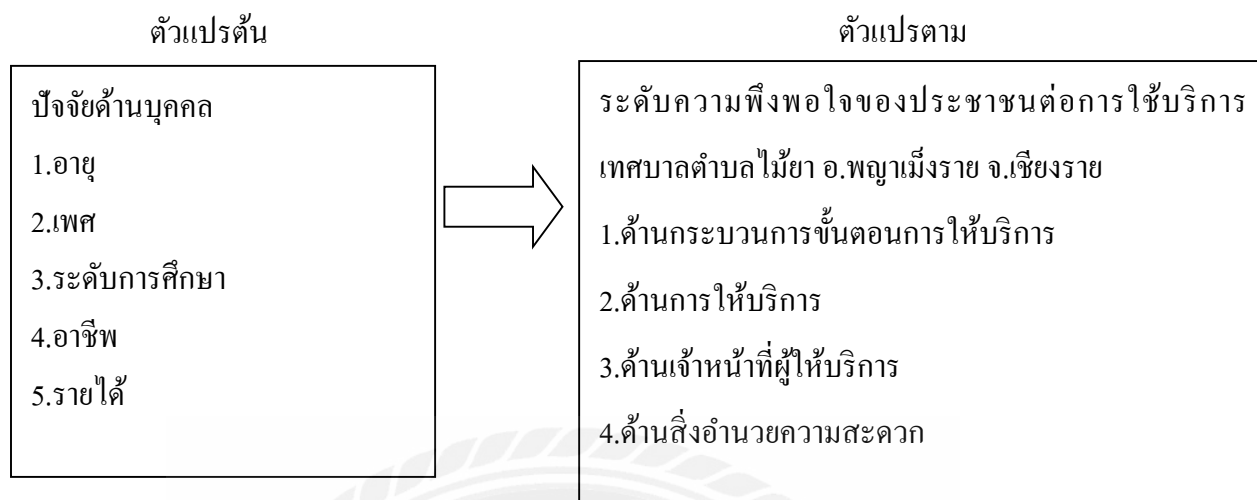
ศกุนา เจริญกล้า (2557: ง) การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ใน เขตตำบลตะกาดเจ้า อำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 380 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) และทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผล

การศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับแรกมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมากและอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการในระดับมาก

วัลย์ลิกา ศิริรัตน์ และ ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประชาสัมพันธ์ สาขางาน การประสานครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักงาน ประชาสัมพันธ์ จำนวน 329 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t - test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง อยู่ในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการประชาสัมพันธ์ สาขางาน การประสานครหลวง ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง ที่มีอายุ ลักษณะที่พักอาศัย และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประดับ นวลละออง (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการด้านสถานที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่วนข้อมูลของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา คือ รายได้ ส่วนข้อมูลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการขอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

3.1 สมมติฐานการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในท้องถิ่นที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยามากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในท้องถิ่นที่เป็นเพศชาย จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยามากกว่าประชาชนที่เป็นเพศหญิง

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยามากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำ

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยามากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้สูงจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยามากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่ำ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากร ตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ซึ่งมีทั้งหมด 18 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,739 คน (งานทะเบียนเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญา

เม็งราย จ.เชียงราย) ในช่วงเวลาเมษายน ถึง ธันวาคม 2561 โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ดังสูตรนี้

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

n = คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = คือ ขนาดประชากร (จำนวนประชากรทั้งหมดที่มี)

e = คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัยนั้น

$$\text{แทนค่าได้ดังนี้ } n = \frac{10,739}{1 + 10,739 (0.05)^2} = 385$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 385 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ คือตัวแปรต้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือตัวแปรตามโดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale เป็นการประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนน ดังนี้

- 5 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
- 3 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย
- 1 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การแก้ไข ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตผู้บริหารเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลภายในชุมชนเขตการปกครองของเทศบาลตำบลไม้ยา

2. ผู้วิจัยจะทำการชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ และให้ตอบแบบสอบถาม โดยขอความร่วมมือกับบุคลากรภายในของเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย และจะเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำมาวิเคราะห์

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น (α) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (มนสิข สิริสมบุญ 2550 อ้างถึงใน กุลธิดา ชัยนิคม, 2559: 24) ซึ่งได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมดรวมกันจะได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) เท่ากับ 0.920 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ดังนั้น จึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง เทศบาลตำบลบ้านปล้อง อ.เทิง จ.เชียงราย ที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านปล้อง เพื่อทำการทดสอบเครื่องมือในการวิจัยดังกล่าว และวิเคราะห์ทางสถิติ แปรผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยได้ดำเนินขั้นตอนดังต่อไปนี้

- (1) การลงรหัสในแบบสอบถาม
- (2) จัดทำคู่มือลงรหัสเพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่ได้กำหนดไว้
- (3) แปลงข้อมูลเป็นรหัส แล้วทำการบันทึกลงในตารางรหัส
- (4) นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการแปลงค่าทางสถิติโดยนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบบรรยายประกอบ ขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายลักษณะทั่วไป ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

2) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยการใช้ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแต่ละหมวดหมู่คำถาม ทั้งนี้ จะทำการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจ หลังจากได้คะแนนของตัวชี้วัดในแต่ละด้าน จะมีการคิดค่าเฉลี่ยในภาพรวมของตัวแปรความพึงพอใจ โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด เพื่อหาผลโดยรวมของแต่ละด้าน ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจรายด้าน (โดยรวม) ดังนี้

ค่าคะแนน 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi-Square test) จากสูตรการคำนวณ

ดังนี้

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

เมื่อ χ^2 = ค่าไคสแควร์

O = ค่าความถี่ที่ศึกษามาได้

E = ค่าความถี่ที่หวังไว้โดยทฤษฎี

การแปลความหมายของค่าไคสแควร์ เพื่อให้ทราบผลการทดสอบสมมติฐานว่าเป็นอย่างไร นั้น ต้องอาศัยค่าไคสแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติต่างๆ จากตาราง χ^2 (Chi-

Squaretest Distribution Table) โดยผู้วิจัยจะต้องหาค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

จากสูตร $d.f. = (c-1) (r-1)$

เมื่อ c = จำนวนตัวแปรที่เป็นช่องตั้ง (Column)

r = จำนวนตัวแปรที่เป็นแถว (Row)

เมื่อได้ค่าไคสแควร์แล้ว หากพบว่า ค่าไคสแควร์มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยยะสำคัญ (ค่า Sig.) ที่กำหนดไว้ เช่น กำหนดค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ หากมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

แต่ถ้าพบว่า ค่าไคสแควร์ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (ค่า Sig.) ที่กำหนดไว้ เช่น กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ หากมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กัน และเพื่อให้ทราบทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม ผู้วิจัยหาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสูตร

$$Gamma = \frac{\sum CP - \sum IP}{\sum CP + \sum IP}$$

เมื่อ CP = คู่ที่สอดคล้องกัน (Consistent Pair)

IP = คู่ที่ไม่สอดคล้องกัน (In Consistent Pair)

การพิจารณาทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับตัวแปรตามนั้น พิจารณาได้ดังนี้ (James A.

Davis, 1971:49)

ค่า Gamma	ระดับความสัมพันธ์
+0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง
+0.05-0.69	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง
+0.30-0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง
+0.10-0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ
+0.01-0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
-0.01-0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับต่ำ
-0.10-0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับค่อนข้างต่ำ
-0.30-0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับปานกลาง

-0.50-0.69

มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับค่อนข้างสูง

-0.70 ขึ้นไป

มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับสูง



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยเป็นการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในหมู่บ้านตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา จำนวน 385 คน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเก็บรวบรวม นำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วจึงนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตาราง พร้อมคำอธิบายพรรณนาตามลำดับดังนี้

- 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ
- 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลเทศบาลไม้ยา
อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย
- 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร
- 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามอายุ

(n=385)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
20-30 ปี	30	7.8	7.8
31-40 ปี	54	14.0	21.8
41-50 ปี	135	35.1	56.9
51 ปีขึ้นไป	166	43.1	100
รวม	385	100.0	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 อายุ 31-40 ปี

จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อายุ 20-30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ โดยช่วงอายุที่มาขอรับบริการเทศบาลตำบลไม้ยา อยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุนี้นี้เป็นกลุ่มอายุที่มีจำนวนมากเมื่อเทียบกับกลุ่มวัยอื่นๆ ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลไม้ยา ซึ่งมีถึงจำนวน 3,814 คน มากกว่าทุกช่วงอายุของประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลไม้ยา (สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับตำบล ข้อมูลเทศบาลตำบลไม้ยา ท้องถิ่นเทศบาลตำบลไม้ยา กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562) ดังนั้น กลุ่มอายุที่เข้ามาขอรับบริการเทศบาลตำบลไม้ยา จึงอยู่ในกลุ่มวัย 51 ปีขึ้นไป ซึ่งอาจเรียกได้ว่าอยู่ในช่วงวัยเกษียณอายุจากงาน ประชาชนช่วงวัยผู้ใหญ่ ในเขตเทศบาลตำบลไม้ยา เป็นกลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่มากในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไม้ยามากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้แบ่งอายุเป็น 2 กลุ่ม คือ อายุน้อย กับ อายุมาก เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน โดยกลุ่มอายุน้อย คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอายุ 20-50 ปี และกลุ่มอายุมาก คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มอายุ

(n=385)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
อายุน้อย (20-50 ปี)	219	56.9	56.9
อายุมาก (51 ปีขึ้นไป)	166	43.1	100
รวม	385	100.0	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอายุน้อย (20-50 ปี) มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 ส่วนประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอายุมาก (51 ปีขึ้นไป) จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามเพศ

(n = 385)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ชาย	169	43.9	43.9
หญิง	216	56.1	100
รวม	385	100.0	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 เนื่องจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้ยา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,739 คน แยกเป็นเพศชาย 5,376 คน และเป็นเพศหญิง 5,363 คน (ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลไม้ยา แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี พ.ศ. 2561-2564 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) โดยจำนวนประชากรที่มาขอรับบริการเทศบาลตำบลไม้ยา เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยพบว่าแนวคิดในการอธิบายความแตกต่างระหว่างบทบาททางเพศ โดยแนวคิด Bakan 1966 Cited in Kaplan And Sedney, 1980 : 6 (ศศ.ศุภยา จิตตะยโสธร อ้างถึงใน วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีที่ 28 ฉบับที่ 1, 2551 : 199) โดย Bakan เสนอว่า ลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) ประกอบด้วยลักษณะพฤติกรรมที่เรียกว่า เอเจนซี (Agency) ซึ่งมีลักษณะของการกระทำที่มีจุดเริ่มต้นจากตนเอง แสดงออกถึงความสามารถในการปกป้อง กล้าแสดงออก มีความเป็นอิสระและมีอำนาจ หรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ส่วนลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) ประกอบด้วยลักษณะพฤติกรรมที่เรียกว่า คอมมิวนิเียน (Communion) ซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและมักแสดงออกถึงการยอมรับผู้อื่น เป็นมิตรและชอบช่วยเหลือ จึงทำให้การปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และการขอรับบริการ จึงเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศหญิงเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายมากเพศชาย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่า ซึ่งความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งแต่ต้องการรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น (สาระคดี.คอม,ม.ป.ป. : ไม่ระบุเลขหน้า อ้างถึงใน มงคล รื่นเรืองฤทธิ, 2560 : 47) เหตุนี้เองจึงทำให้เพศหญิงเป็นเพศที่มาขอรับบริการมากกว่าเพศชาย ผู้วิจัยจึงได้แบ่งเพศออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง เพื่อให้ง่ายสำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยแสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มเพศ

(n = 385)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ชาย	169	43.9	43.9
หญิง	216	56.1	100
รวม	385	100.0	

จากตาราง 4.4 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 ส่วนประชาชนผู้มาขอรับบริการที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=385)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ประถมศึกษา	256	66.5	66.5
มัธยมศึกษา	91	23.6	90.1
ปริญญาตรี	36	9.4	99.5
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5	100
รวม	385	100.0	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และจบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากบริบททางสังคมแบบชนบท ที่ไม่ได้จบการศึกษารูปแบบในระบบการศึกษา อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไม้ยาก่อนข้างมากกว่า คนที่มีการศึกษาซึ่งได้ออกจากท้องถิ่น และกระจายตัวเข้าไปทำงานในตลาดแรงงานหลัก อย่างในตัวเมือง หัวเมืองหลัก และเมืองหลวง อย่างกรุงเทพมหานคร มากกว่าที่จะได้อยู่อาศัยภายในชุมชนท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงได้แบ่งระดับการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษาต่ำ กับ ระดับการศึกษาสูง เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน โดยกลุ่มระดับการศึกษาต่ำ คือ ประชาชนผู้มาขอรับ

บริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวนมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาสูง และกลุ่มการศึกษาสูง คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่จบการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป แสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา

(n=385)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ระดับการศึกษาต่ำ(ประถมศึกษา)	256	66.5	66.5
ระดับการศึกษาสูง(ตั้งแต่มัธยมศึกษาขึ้นไป)	129	33.5	100
รวม	385	100.0	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำ (ประถมศึกษา) มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 ส่วนประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาสูง (ตั้งแต่มัธยมศึกษาขึ้นไป) มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามอาชีพ

(n=385)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.3	1.3
พนักงานเอกชน	17	4.4	5.7
ค้าขาย	77	20.0	25.7
เกษตรกร	231	60.0	85.7
ธุรกิจส่วนตัว	15	3.9	89.6
อื่นๆ	40	10.4	100
รวม	385	100.0	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ประกอบอาชีพอื่นๆ อาทิ รับจ้างทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน

17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 จากข้อมูลแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ.2561 - 2564) ของเทศบาลตำบลไม้ยา พื้นที่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลไม้ยา มีพื้นที่สำหรับการเกษตร 46,967 ไร่ เป็นพื้นที่สำหรับทำนาร้อยละ 43.39 พื้นที่ทำสวน/ทำไร่ ร้อยละ 22 พืชผลทางการเกษตร ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด ลำไย ขางพารา มันสำปะหลัง ฯลฯ โดยมีพืชเศรษฐกิจ คือ ข้าว ข้าวโพด ลำไย ขางพารา มันสำปะหลัง โดยประชากรในเขตเทศบาลประกอบอาชีพดังนี้ อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 70 ของจำนวนประชากรทั้งหมด อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 13 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 8 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ข้อมูลชี้ชัดและสอดคล้องกับการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ว่า อาชีพหลักของพื้นที่เขตการปกครองเทศบาลตำบลไม้ยา คือ เกษตรกร เนื่องจากเป็นพื้นที่ราบ มีแหล่งเก็บน้ำ 654.35 ไร่ สามารถหมุนเวียนน้ำได้ตลอดทั้งปี จึงเหมาะแก่การเพาะปลูกพืชผลทางการเกษตร ประชาชนผู้มาขอรับบริการเทศบาลตำบลไม้ยามีพื้นฐานอาชีพเกษตรกร รวมถึงอาจจะประกอบอาชีพเสริมอย่างอื่นร่วมด้วย เช่น ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และหรือ อาจจะรวมถึงการเป็นเจ้าของกิจการ หรือธุรกิจส่วนตัวด้วย ผู้วิจัยจึงได้ทำการแบ่งกลุ่มอาชีพออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน โดยกลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คือ ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ค้าขาย เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ ส่วนกลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ แสดงผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n=385)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ไม่ได้รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (พนักงานเอกชน ค้าขาย เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ)	380	98.7	98.7
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.3	100
รวม	385	100.0	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ไม่ได้ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (พนักงานเอกชน ค้าขาย เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ) มีจำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 98.7 ส่วนประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามรายได้ (ต่อเดือน)

(n=385)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ต่ำกว่า 10,000	234	60.8	60.8
10,000-20,000	87	22.6	83.4
20,001-30,000	45	11.7	95.1
30,001 ขึ้นไป	19	4.9	100
รวม	385	100.0	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ดัชนีเบอร์รี่ (Duesenberry อ้างถึงใน สุขใจ น้ำผุด, 2543 หน้า 11) ได้พัฒนาการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้เปรียบเทียบ (Relative Income Theory of Consumption) ขึ้นในปี ค.ศ.1949 ตามแนวคิดของเขากการบริโภคมิได้มีความสัมพันธ์กับระดับรายได้สัมบูรณ์เท่านั้น แต่มีความสัมพันธ์กับระดับรายได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย คือ 1.บุคคลที่มีรายได้เมื่อเปรียบเทียบแล้วต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยของคนในสังคม มีแนวโน้มว่าเขาจะใช้จ่ายบริโภคค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของเขา 2.บุคคลที่มีรายได้สูงเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ยของคนในสังคม จะใช้จ่ายบริโภคค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของเขา เพราะระดับการบริโภคของเขาสูงอยู่แล้วเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในสังคม ดังนั้นเขาใช้จ่ายบริโภคเพียงส่วนน้อยของรายได้ก็สามารถบริโภคสินค้าและบริการตามมาตรฐานการบริโภคของคนส่วนใหญ่ 3.ครอบครัวที่มีระดับการบริโภคสูงอยู่ระดับหนึ่งแล้วการที่จะลดระดับการบริโภคให้ต่ำกว่าเดิม จะเป็นการยากกว่าการลดสัดส่วนการออมต่อรายได้ แนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า รายได้และรายจ่ายของชุมชนชนบทจะไม่สูงเท่าของชุมชนเมืองหลวง ซึ่งสัมพันธ์กับการจัดการรายได้ภายในครัวเรือนของครอบครัวชนบทที่มีรายได้เฉลี่ยไม่สูงมากนัก แต่มีความสามารถในการบริโภคสินค้าที่มีคุณภาพและมาตรฐานได้ ด้วยเพราะค่าครองชีพและภาษีสังคมภายในสังคมชนบทไม่สูงเท่าสังคมเมือง อีก

ทั้งหมดชนในเขตเทศบาลตำบลไม้ยา ประชาชนส่วนใหญ่ทำอาชีพเกษตรกร จึงมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ไม่สูงมากนัก ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มรายได้ (ต่อเดือน) ไว้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มรายได้น้อย คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนกลุ่มรายได้มาก คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป แสดงผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา จำแนกตามกลุ่มรายได้ (ต่อเดือน)

(n=385)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
รายได้น้อย (ต่ำกว่า 10,000)	234	60.8	60.8
รายได้มาก (มากกว่า 10,000 ขึ้นไป)	151	39.2	100
รวม	385	100.0	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้น้อย (ต่ำกว่า 10,000 บาท) จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 ส่วนประชาชนที่มาขอรับบริการที่มีรายได้มาก (มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป) จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2

4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลเทศบาลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

การศึกษาปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1	มีป้ายประกาศติด หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	63 (16.4)	191 (49.6)	112 (29.1)	13 (3.4)	6 (1.6)
1.2	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว	59 (15.3)	193 (50.1)	113 (29.4)	16 (4.2)	4 (1.0)
1.3	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม	72 (18.8)	199 (52.0)	94 (24.5)	14 (3.7)	4 (1.0)
1.4	ลำดับขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	58 (15.1)	191 (49.6)	108 (28.1)	24 (6.2)	4 (1.0)
2.	ด้านการให้บริการ					
2.1	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	58 (15.1)	164 (42.8)	148 (38.6)	11 (2.9)	2 (0.5)
2.2	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	69 (17.9)	176 (45.7)	116 (30.1)	20 (5.2)	4 (1.0)
2.3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ที่เข้าใจได้ง่าย ประชาชนเข้าใจ ไม่ลำบากในการติดต่อราชการ	72 (18.7)	180 (46.8)	122 (31.7)	11 (2.9)	0 (0.0)
2.4	การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	68 (17.8)	194 (50.7)	93 (24.3)	24 (6.3)	4 (1.0)
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	79 (20.5)	210 (54.5)	85 (22.1)	9 (2.3)	2 (0.5)
3.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ	84 (21.8)	172 (44.7)	102 (26.5)	19 (4.9)	8 (2.1)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม บอกคำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้	67 (17.4)	189 (49.1)	115 (29.9)	12 (3.1)	2 (0.5)
3.4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	71 (18.4)	194 (50.4)	88 (22.9)	22 (5.7)	10 (2.6)
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1	ความชัดเจนของป้ายประกาศสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ	88 (22.9)	200 (51.9)	84 (21.8)	8 (2.1)	5 (1.3)
4.2	จุด/ช่องบริการ การให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	92 (23.9)	189 (49.1)	84 (21.8)	17 (4.4)	3 (0.8)
4.3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ	77 (20.0)	198 (51.4)	95 (24.7)	13 (3.4)	2 (0.5)
4.4	สถานที่ให้บริการ ความสะอาด สวยงาม เช่น ห้องน้ำ ทางลาดคนพิการ	63 (16.4)	215 (55.8)	93 (24.2)	11 (2.9)	3 (0.8)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย สามารถแยกพิจารณาเป็นรายข้อได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประด้วย ข้อย่อย 1.1 มีป้ายประกาศติด หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 อาจเนื่องมาจากเทศบาลตำบลไม้ยามีการจัดทำรูปแบบป้ายประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการในเทศบาลเข้าถึงได้ง่าย และมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการ

ให้บริการต่างๆ และระยะเวลาการให้บริการค่อนข้างเหมาะสม ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ข้อย่อย 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มิมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เนื่องจากมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ค่อนข้างคล่องตัวในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มิมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เนื่องจากเทศบาลตำบลไม้ยาได้มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีระบบคิว ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยาเป็นไปอย่างเหมาะสม ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 1.4 ลำดับขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มิมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เนื่องจากลำดับขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยาเป็นไปอย่างรวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ได้มีความซับซ้อนมากเกินไปในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 2 ด้านการให้บริการ ประด้วย ข้อย่อย 2.1 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มิมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา เป็นไปได้ความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 2.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เนื่องจากหน่วยงานในปัจจุบันจำเป็นต้องมีการวัดผลและประเมินผลตามหลักมาตรฐานในการให้บริการ ทำให้จะต้องพัฒนาการให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้หน่วยงานได้รับมาตรฐานตามที่ได้ถูกกำหนดเอาไว้ตามนโยบาย ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 2.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายประชาชนเข้าใจไม่ลำบากในการติดต่อราชการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 เนื่องจากจากแทบจะทุกหน่วยงานในปัจจุบัน รวมไปถึงเทศบาลตำบลไผ่ยา มีฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ ที่ช่วยประชาสัมพันธ์ สำหรับแจ้งรายละเอียดของการให้บริการ หรือการขอรับบริการ และเรื่องรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานเทศบาล เพื่อให้เกิดการทำความเข้าใจกับประชาชนในการที่จะเข้ามาติดต่อขอรับบริการได้ อย่างไม่ยากลำบากและเกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 2.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เนื่องจากวิธีการให้บริการในปัจจุบันได้ถูกยกระดับและมีการประเมินผลมากขึ้น อีกทั้งยังมีระบบกระแสสังคมที่เรียกร้องให้การให้บริการในรูปแบบต่างๆ มีความเท่าเทียมกันภายในสังคมมากขึ้นเช่นเดียวกับการให้บริการของงานเทศบาลตำบลไผ่ยา ที่ได้ถูกผลักดันให้เข้าสู่กระแสสังคมนี้ด้วย ถือเป็นการพัฒนาและยกระดับการให้บริการแบบมีมาตรฐานและเท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้นด้วย ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ประกอบด้วยข้อย่อย 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 อันเนื่องมาจากการถูกยกระดับในการพัฒนา

เจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงาน ผ่านการดำเนินโครงการอบรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน ทำให้มีความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมตามบริบทสังคม ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 เนื่องจากหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน้าที่ โดยได้มีการนำตัวชี้วัดต่างๆ ที่ได้มาตรฐานเข้ามาเกี่ยวข้องในการประเมินผล ทำให้เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ อีกทั้งด้วยเพราะเป็นสังคมชนบท เจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่ เป็นคนในพื้นที่ ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 3.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม บอกคำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นบุคคลผู้ซึ่งได้ผ่านมาสอบแข่งขัน คัดเลือกเพื่อเข้ารับราชการท้องถิ่น จึงมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 เนื่องจากบริบทสังคมเป็นแบบชนบท ผู้คนภายในพื้นที่รู้จักคุ้นเคยกันแทบจะทั้งหมด การรับสินบน หรือไม่ซื่อสัตย์ในหน้าที่ เป็นสิ่งที่ผู้คนภายในพื้นที่จะทราบกันได้อย่างทั่วถึง จึงมีความเป็นไปได้ค่อนข้างยากที่จะรับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางที่ไม่ชอบได้โดยที่ประชาชนในเขตพื้นที่จะไม่รู้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ประกอบด้วย ข้อย่อย 4.1 ความชัดเจนของป้ายประกาศ สัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 เทศบาลตำบลไม้ยา มีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับป้ายประชาสัมพันธ์งานต่างๆ รองรับการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการไว้ค่อนข้างใหญ่ และจำนวนมาก เพื่อตอบสนองต่อผู้ที่มาขอรับบริการ ซึ่งคือผู้สูงอายุที่ต้องการการมองเห็นได้อย่างชัดเจน และง่ายต่อการอ่าน ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 4.2 จุด/ช่องบริการ การให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เนื่องจากการคำนึงถึงประชากรภาพรวมของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลจำนวนไม้ยาที่มีมากถึง 10,739 จึงทำให้เทศบาลได้จัดช่องบริการ การให้บริการไว้รองรับสำหรับการขอเข้ารับบริการด้วยความเหมาะสมแก่สถานที่และจำนวนประชาชน ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากเทศบาลมีการจัดระเบียบพื้นที่สำหรับการให้บริการไว้อย่างเป็นสัดส่วน เพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการขอรับบริการของประชาชน โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานครบถ้วน เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อย่อย 4.4 สถานที่ให้บริการความสะอาด สวยงาม เช่น ห้องน้ำ ทางลาดคนพิการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เนื่องจากพื้นที่ของเทศบาลค่อนข้างกว้างขวาง ตั้งอยู่ติดถนนสายหลักที่ประชาชนใช้เป็นเส้นทางสัญจรออกนอกเขตพื้นที่ไปยังเขตพื้นที่หรืออำเภอใกล้เคียงได้ง่าย จึงได้มีการจัดสรรพื้นที่การตกแต่งพื้นที่ภายในเทศบาลสวยงาม มีระเบียบ และมีเจ้าหน้าที่ดูแลทำ

ความสะอาดพื้นที่โดยรวม ทั้งพื้นที่สวน ห้องน้ำ อีกทั้งยังทำทางลาดคนพิการเอาไว้สำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผู้ที่มาขอรับบริการเทศบาลมากที่สุดด้วย ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเป็นระดับความพึงพอใจของทุกข้อคำถามที่ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีที่พึงพอใจมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย ข้อย่อย 1.1 มีป้ายประกาศติด หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ข้อย่อย 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัว จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 ข้อย่อย 1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ข้อย่อย 1.4 ลำดับขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ข้อที่ 2 ด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ข้อย่อย 2.1 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ข้อย่อย 2.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ข้อย่อย 2.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายประชาชนเข้าใจไม่ลำบากในการติดต่อราชการ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ข้อย่อย 2.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ข้อที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ประกอบด้วยข้อย่อย 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ข้อย่อย 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 ข้อย่อย 3.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม บอกคำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ข้อย่อย 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 ข้อที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ข้อย่อย 4.1 ความชัดเจนของป้ายประกาศสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ข้อย่อย 4.2 จุด/ช่องบริการ การให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ข้อย่อย 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 ข้อย่อย 4.4 สถานที่ให้บริการความสะอาด สวยงาม เช่น ห้องน้ำ ทางลาดคนพิการ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ของประชาชน
ผู้ใช้งานงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย รายด้าน

ข้อ	คำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1.1	มีป้ายประกาศติด หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	3.76	0.82
1.2	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัว	3.75	0.80
1.3	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม	3.84	0.80
1.4	ลำดับขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.71	0.83
รวม		3.77	0.82
2.	ด้านการให้บริการ		
2.1	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	3.69	0.77
2.2	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.74	0.84
2.3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ที่เข้าใจได้ง่าย ประชาชนเข้าใจ ไม่ลำบากในการติดต่อราชการ	3.81	0.78
2.4	การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.78	0.84
รวม		3.76	0.80
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	3.92	0.72
3.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ	3.79	0.82
3.3	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม บอกคำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้	3.80	0.75
3.4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.76	0.82
รวม		3.82	0.80

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ของประชาชนผู้ใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย รายด้าน (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1	ความชัดเจนของป้ายประกาศสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ต่างๆ	3.93	0.73
4.2	จุด/ช่องบริการ การให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึง สะดวก	3.91	0.83
4.3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำ ดื่ม ฯลฯ	3.87	0.77
4.4	สถานที่ให้บริการ ความสะอาด สวยงาม เช่น ห้องน้ำ ทาง ลาดคนพิการ	3.84	0.75
รวม		3.89	0.83

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ของความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยมีความพึงพอใจต่อรายด้านการให้บริการ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากในทุกด้าน

จึงอธิบายได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้ยา มีความพึงพอใจต่อรายด้านการให้บริการโดยรวม เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการ

สำหรับผลคะแนนคำถามระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยรวม เป็นการรวมคะแนนคำถามของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ แสดงผลดังตารางที่ 4.13 และผู้วิจัยได้แบ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยรวมเป็น 2 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจต่ำ กับ ระดับความพึงพอใจสูง เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน แสดงผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามคะแนนระดับความพึงพอใจโดยรวม

(n=385)

คะแนนความพึงพอใจ โดยรวม	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
25	2	0.52	0.52
28	4	1.04	1.56
34	2	0.52	2.80
39	3	0.78	2.86
42	4	1.04	3.90
44	4	1.04	4.94
46	2	0.52	5.46
47	5	1.29	6.75
48	5	1.29	8.04
49	2	0.52	8.56
50	21	5.45	14.01
51	4	1.04	15.05
52	4	1.04	16.09
53	15	3.90	19.99
54	4	1.04	21.03
55	10	2.60	23.63
56	14	3.64	27.27
57	17	4.42	31.69
58	9	2.34	34.03
59	29	7.53	41.56
60	33	8.57	50.13
61	20	5.19	55.32
62	10	2.60	57.92
63	17	4.42	62.34
64	34	8.83	71.17
65	4	1.04	72.21

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามคะแนนระดับความพึงพอใจโดยรวม (ต่อ)

(n=385)

คะแนนความพึงพอใจ โดยรวม	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
66	9	2.34	74.55
67	24	6.23	80.78
68	12	3.12	83.90
69	8	2.08	85.98
70	6	1.56	87.54
71	4	1.04	88.58
72	1	0.26	88.84
73	2	0.52	89.36
74	5	1.29	90.65
75	6	1.56	92.21
76	4	1.04	93.25
77	4	1.04	94.29
78	5	1.29	95.58
79	1	0.26	95.84
80	16	4.16	100.00
รวม	385	100	

จากตารางที่ 4.13 การแจกแจงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามคะแนนระดับความพึงพอใจ โดยรวม จะเห็นได้ว่า ช่วงคะแนน 25-60 จะเป็นคะแนนของระดับความพึงพอใจต่ำ ส่วนช่วงคะแนน 61-80 จะเป็นคะแนนของระดับความพึงพอใจสูง แสดงผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกระดับความพึงพอใจ โดยรวม

(n=385)

ระดับความพึงพอใจ โดยรวม	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ระดับความพึงพอใจต่ำ (คะแนน 25-60)	193	50.13	50.13
ระดับความพึงพอใจสูง (คะแนน 61-80)	192	49.87	100
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยรวม กลุ่มระดับความพึงพอใจต่ำ (คะแนน 25-60) มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.13 ส่วนกลุ่มระดับความพึงพอใจสูง (คะแนน 61-80) มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ 5 สมมติฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยการกำหนดตารางไขว้ (Cross Tabulation) ใช้สถิติ Chi-Square Test และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงผลดังตารางที่ 4.15 – 4.20

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในท้องถิ่นที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา

อายุ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
อายุน้อย	34 (8.8)	50 (12.9)	84 (21.8)	2.468	>0.05	-0.077	>0.05
อายุมาก	126 (32.7)	175 (45.5)	301 (78.2)				
รวม	160 (41.6)	225 (58.4)	385 (100.0)				

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 2.468 และค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ประชาชนในท้องถิ่นที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยามากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า และผลการทดสอบสมมติฐานสามารถตอบวัตถุประสงค์ในข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง คืออาชีพ ส่วนปัจจัยด้าน

เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในท้องถิ่นที่เป็นเพศชาย จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา

เพศ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ชาย	72 (18.7)	97 (25.2)	169 (43.2)	0.135	>0.05	0.038	>0.05
หญิง	88 (22.9)	128 (33.2)	216 (56.1)				
รวม	160 (41.6)	225 (58.4)	385 (100.0)				

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.135 และค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ประชาชนในท้องถิ่นที่เป็นเพศชาย จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยามากกว่าประชาชนที่เป็นเพศหญิง และผลการทดสอบสมมติฐานสามารถตอบวัตถุประสงค์ในข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างคืออาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เชาว์สุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำ

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไผ่ยา

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ระดับการศึกษาต่ำ	139 (36.1)	208 (54.0)	347 (90.1)	5.013	>0.05	-0.105	>0.05
ระดับการศึกษาสูง	21 (5.5)	17 (4.4)	38 (9.9)				
รวม	160 (41.6)	225 (58.4)	385 (100.0)				

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไผ่ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 5.013 และค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไผ่ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาดำ และผลการทดสอบสมมติฐานสามารถตอบวัตถุประสงค์ในข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างคือ อาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประดับ นวลละออง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนข้อมูลของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา คือ รายได้ ส่วนข้อมูลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการขอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ไม่ได้รับราชการ	158 (41.0)	222 (57.7)	380 (98.7)	26.615	<0.05	0.101	<0.05
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2 (0.5)	3 (0.7)	5 (1.3)				
รวม	160 (41.6)	225 (58.4)	385 (100.0)				

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 26.615 และค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบทางสถิติได้ค่า Gamma เท่ากับ 0.101 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยามากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถตอบวัตถุประสงค์ในข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ. เชียงราย ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างคือ อาชีพ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้สูงจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยามากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไผ่ยา

รายได้	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
รายได้น้อย	107 (27.8)	127 (33.0)	234 (60.8)	12.487	<0.05	0.234	<0.05
รายได้มาก	53 (13.8)	98 (25.4)	151 (39.2)				
รวม	160 (41.6)	225 (58.4)	385 (100.0)				

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างรายได้กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไผ่ยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 12.487 และค่านัยสำคัญทางสถิติมีน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไผ่ยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบทางสถิติได้ค่า Gamma เท่ากับ 0.234 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้สูงจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยามากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำ ผลการทดสอบสามารถตอบวัตถุประสงค์ในข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริการเทศบาลตำบลไผ่ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานเทศบาลตำบลไผ่ยา และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์ลิกา ศิริรัตน์ และ ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2557 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มารับ

บริการของสำนักงาน ประปาสาขาบางเขน จำนวน 329 คน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง อยู่ในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการประปาสาขา บางเขน การประปานครหลวง ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีอายุ ลักษณะที่พักอาศัย และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในท้องถิ่นที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยามากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า	2.468	>0.05	0.038	>0.05	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในท้องถิ่นที่เป็นเพศชาย จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา มากกว่าประชาชนที่เป็นเพศหญิง	0.135	>0.05	0.038	>0.05	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไผ่ยา มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษิต่ำ	5.013	>0.05	-0.105	>0.05	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26.615	<0.05	0.101	<0.05	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้สูงจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยามากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่ำ	12.487	<0.05	0.234	<0.05	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนและเพื่อเป็นแนวทางสำหรับข้อเสนอแนะทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลไม้ยา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา จำนวน 385 คน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล หลังจากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลสรุปการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 อาชีพเกษตรกร จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อยู่ในระดับมากในทุกข้อ

ทั้งหมด 16 ข้อคำถาม คือ ข้อที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประด้วย ข้อย่อย 1.1 มีป้ายประกาศติด หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ข้อย่อย 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 ข้อย่อย 1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ข้อย่อย 1.4 ลำดับขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ข้อที่ 2 ด้านการให้บริการ ประด้วย ข้อย่อย 2.1 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ข้อย่อย 2.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ข้อย่อย 2.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายประชาชนเข้าใจไม่ลำบากในการติดต่อราชการ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ข้อย่อย 2.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ข้อที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ประกอบด้วยข้อย่อย 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ข้อย่อย 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 ข้อย่อย 3.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม บอกคำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ข้อย่อย 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 ข้อที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ข้อย่อย 4.1 ความชัดเจนของป้ายประกาศสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ข้อย่อย 4.2 จุด/ช่องบริการ การให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ข้อย่อย 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 ข้อย่อย 4.4 สถานที่ให้บริการความสะอาด สวยงาม เช่น ห้องน้ำ ทางลาดคนพิการ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ตามลำดับ

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในท้องถิ่นที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในท้องถิ่นที่เป็นเพศชาย จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่สูง จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ดังนั้น อาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้สูง จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ดังนั้น รายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมาก ทั้งหมด 16 ข้อ และคิดเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ดังนั้น จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หากเทศบาลตำบลไม้ยาต้องการให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการภายในเทศบาลอยู่ในระดับความพึงพอใจที่มากขึ้น หรือระดับมากที่สุด เทศบาลควรผลักดันให้การปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานเป็นนโยบายของเทศบาล เพื่อให้ได้คุณภาพของงานบริการที่ดีมากกว่านี้ ไม่ว่าจะใช้วิธีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการเพื่อช่วยลดภาระการทำงานของทั้งเทศบาล เจ้าหน้าที่ และผู้มาขอใช้บริการ อีกทั้งช่วยอำนวยความสะดวกสบายของประชาชนด้วยลดระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ที่มากเกินไป ให้พอเหมาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ลำบาก หรือไม่สะดวกกับการใช้บริการงานเทศบาล พร้อมกันนั้นเจ้าหน้าที่ทุกท่านภายในเทศบาลตำบลไม้ยา ควรได้รับการปรับปรุงบุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากกว่าเดิมและการบริการมีคุณภาพที่ดีมากขึ้นจนเกิดความต่อเนื่องยั่งยืน โดยอาจจะบรรจุเรื่องนี้ให้เป็นหนึ่งในนโยบายของแผนงานเทศบาล หรือจัดให้มีการดำเนินงานเป็นหลักสูตรอบรมภายในเทศบาลเป็นครั้งคราวไป

อีกทั้งจากการได้สอบถามกับผู้ประเมินแบบสอบถาม ยังพบว่า มีปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยาด้วย นั่นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อันเนื่องมาจากผู้ที่เข้ามาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ส่วนใหญ่เป็นประชากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปอยู่ในวัยสูงอายุ โดยมีปัจจัยการศึกษาเข้ามาเกี่ยวข้อง คือการได้รับการศึกษาที่ไม่สูงมากนัก จึงมีความกังวลในเรื่องของการกรอกรายละเอียดบนเอกสาร รวมถึงการเข้าใจภาษาราชการบนเอกสารต่าง ๆ ที่มีความเป็นทางการค่อนข้างมาก ทำให้เข้าใจได้ยาก ทั้งยังรู้สึกกังวลกับการเข้าถึงหน่วยงานของภาครัฐ เนื่องจากการให้ความรู้ลึกเป็นทางการเข้าถึงยาก จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงการบริการต่อไปในอนาคต คือ เทศบาลตำบลไม้ยา ควรจะสร้างบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ ขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ และพนักงานภายในเทศบาลตำบลไม้ยาทุกท่าน ให้ความเป็น

กันเองกับผู้นำใช้บริการมากขึ้น รวมถึงจัดสถานที่ สภาพแวดล้อม ภายในเขตเทศบาลตำบลไม้ยา ให้สดใส ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย และอาจจะจัดกิจกรรม เช่น วันผู้สูงอายุ กิจกรรมวันเด็ก หรือ กิจกรรมอื่น ๆ ตามภารกิจของเทศบาลเพิ่มเติมด้วย ซึ่งจัดกิจกรรมในสถานที่ของเทศบาลตำบลไม้ยาเอง เพื่อให้ประชาชนได้คุ้นชินกับการมาที่เทศบาลมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะต้องทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการภายในเทศบาลอย่างต่อเนื่อง และอาจจะต้องทำการศึกษาลงไปยังแต่ละฝ่ายงานด้วย เพื่อให้ได้ถึงรายละเอียดของการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อการพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลไม้ยาต่อไป

2. ควรที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลไม้ยา และนำไปทดลองเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้เคียงด้วย เพื่อจะได้้นำเอาข้อคิดเห็น ปัญหา การแก้ไข ปัญหา และการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเหล่านั้น มาพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพและยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองบริการและความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เข้าถึง และได้มาตรฐานในการบริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ควรจะทำการศึกษารายละเอียดที่อาจนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการงานเทศบาลให้ดียิ่งขึ้นกว่านี้ อาทิ เรื่องปัญหา อุปสรรค เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือข้อจำกัดในการทำงานของแต่ละหน้าที่ แต่ละฝ่าย เพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปพัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นไปในอนาคต

4. ควรทำการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากกว่านี้

5. ควรทำการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการบริการในแง่ของงานเทศบาล เจ้าหน้าที่และบทบาทหน้าที่ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และ/หรือการสังเกตการณ์กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และทราบถึงระเบียบข้อปฏิบัติ และข้อจำกัดของเทศบาลด้วย

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ. (2543). *การปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์กลาตาดพร้าว.

การปกครองท้องถิ่น. (2555). เข้าถึงได้จาก <http://www.trueplookpanya.com>:
<http://www.trueplookpanya.com/learning/detail/13227/025559>

โกวิท พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย* (พิมพ์ครั้งที่7). กรุงเทพมหานคร: วิญญชน.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2557). เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th>:
<http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp>

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). *การวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน*. ลำปาง: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2556). *ทฤษฎีแรงจูงใจ: จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราภา เต็งไตรรัตน์. (2543). *ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์*. ใน ผศ.จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ, *จิตวิทยาทั่วไป* (หน้า 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ชุบ กาญจนประกร. (2520). *หลักรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศบาล*. มปท: มปป.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ. (2545). *คุณภาพ: ทางเลือกและอาวุธเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ: TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ศุภยา จิตตะยโสธร. (2551). *บทบาททางเพศ: ในทัศนะของนักจิตวิทยา*. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 28(1), 195-206.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพมหานคร: รักอ่าน.
- เทศบาลตำบลไม้ยา. (2562). *สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกชายพื้นที่ ระดับตำบล ข้อมูลเทศบาลตำบลไม้ยา ท้องถิ่นเทศบาลตำบลไม้ยา เชียงราย*. มปท: มปป.
- เทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย. (2560). *ข้อมูลแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ.2561 - 2564)*. เชียงราย: เทศบาลตำบลไม้ยา.
- นกรินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2559). *สถาบันพระปกเกล้า*. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>
- นรากร รุจินันทพรกุล. (ม.ป.ป.). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน: กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง*. มปท: มปป.
- นิรชรา ไชยแสง และศศิธร คลปัดชา. (2554). *ความพึงพอใจความผาสุกของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554*. ขอนแก่น: สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประดับ นวลละออง. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา*. มปท: มปป.

ประวร ไชยอ้าย. (2556). *คุณภาพการให้บริการตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*.
ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิษณุ เสงี่ยมพงษ์. (2558). *วิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์: การประยุกต์ใช้และตัวอย่าง*. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พงศ์สันห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2546). *องค์การและการบริการ*. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรพิมล คงนิม. (กุมภาพันธ์ 2554). เข้าถึงได้จาก [thesis.swu.ac.th](http://thesis.swu.ac.th/thesis.swu.ac.th/swuthesis/Gui_Cou_Psy/Phornpimon_K.pdf):

พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2554). *ผู้สูงอายุ Older Person*. เข้าถึงได้จาก <http://haamor.com>:
<http://haamor.com/th/ผู้สูงอายุ/#article101>

ภิรมย์พร ไชยยนต์. (2557). *การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น : ศึกษากรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด*. (วิทยานิพนธ์ของการศึกษาตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มงคล รื่นเรืองฤทธิ. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา*. กรุงเทพมหานคร: มปป.

มนสิข ลิทธิสมบุญ. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัย (พิมพ์ครั้งที่8)*. มหาวิทยาลัยนเรศวร.คณะ
ศึกษาศาสตร์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560/หมวด 14. (2560). เข้าถึงได้จาก
[wikisource.org: https://th.wikisource.org/wiki/รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย_พุทธศักราช_2560/หมวด_14](https://th.wikisource.org/wiki/รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย_พุทธศักราช_2560/หมวด_14)

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี*. นนทบุรี: มปป.

วัลย์ลิกา ศิริรัตน์ และ ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การปราบปรามการทุจริต*. กรุงเทพมหานคร: มปป.

วิกิพีเดีย. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก <http://th.wikisource.org>: <http://th.wikisource.org/wiki>

- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต). เชียงใหม่: สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดยะลา.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาการบริหารการ
พัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สกุณา เจริญกล้า. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. มปท: มปพ.
- สรานันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้อง
อุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วารสารพยาบาลทหารบก, 14(3), 159.
- สุกัญญา โอภาสกุล. (2544). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี งานของฝ่าย
ทะเบียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: มปพ.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. มปท: มปพ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2542). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- สมพร รุ่งเรืองกลกิจ และอิงคณา โคตนารา. (2556). พยาบาลกับการบูรณาการเพศภาวะในการ
จัดการภัยพิบัติ. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์, 33(1), 57.
- สำนักปลัดเทศบาลตำบลไม้ยา ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลไม้ยา. (2561). รายงานผลสถิติใน
วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2560. เชียงราย: เทศบาลตำบลไม้ยา.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2540). สาธารณบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุใจ น้ำผุด. (2543). *กลยุทธ์การบริหารการเงินบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อมรา ผูกบุญเชิด. (2549). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพลส.

องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก. (2560). *การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560*. นครสวรรค์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

อรสา จรุงธรรม และกานต์ บุญศิริ สุขเมศวร์ เสือทอง. (2556, กรกฎาคม-ธันวาคม). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวไลยอลงกรณ์*, 3(2), 79-91.

อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

อุไร ดวงระหว้า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ. เชียงราย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง

และขอความกรุณาให้ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบให้ครบถ้วนทุกข้อและตามความเป็นจริงสำหรับการตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน เนื่องจากผู้ศึกษาจะไม่สรุปเป็นรายบุคคล แต่จะสรุปเป็นภาพรวม เพื่อจะได้ทราบข้อมูล และเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าตัวเลือกที่ต้องการ

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

20-30 ปี

☐

31-40 ปี

☐

41-50 ปี

☐

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐

ประถมศึกษา

☐

มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐

พนักงานบริษัท/เอกชน

☐

ค้าขาย (แม่ค้า-พ่อค้า)

☐

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร

☐

ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการ

☐

อื่นๆ.....

5. รายได้

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท☐ 10,001-20,000 บาท☐ 20,001-30,000 บาท☐ 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1	มีป้ายประกาศติด หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
1.2	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คล่องตัว					
1.3	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม					
1.4	ลำดับขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.	ด้านการให้บริการ					
2.1	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
2.2	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.3	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ที่เข้าใจได้ง่าย ประชาชนเข้าใจ ไม่ลำบากในการติดต่อราชการ					
1.4	การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย					
3.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ					
3.3	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม บอกคำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้					
3.4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา					

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1	ความชัดเจนของป้ายประกาศสัญลักษณ์ ป้าย ประชาสัมพันธ์ต่างๆ					
4.2	จุด/ช่องบริการ การให้บริการมีความ เหมาะสม เข้าถึงสะดวก					
4.3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4.4	สถานที่ให้บริการ ความสะอาด สวยงาม เช่น ห้องน้ำ ทางลาดคนพิการ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ- นามสกุล นางสาววัชรีย์ ภูรักษา
วัน เดือน ปีเกิด 13 มีนาคม 2535
ที่อยู่ปัจจุบัน 84 หมู่ 7 บ้านไม้ยาสันโค้ง ตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย
57290
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1)
สาขาการหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
ที่ทำงาน บริษัท อีซูซู จำกัด