รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

โดย
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทธารักษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและบริการวิชาการ
๓. รองศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ พรมเสน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
๔. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๕. เทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

คณะทำงาน

๑. อาจารย์เสาวรีย์	บุญสา	หัวหน้าผู้วิจัยฯ
๒. อาจารย์นิศาชล	พรมดี	ผู้วิจัย
๓. นางสาวปาริชาติ	ชัยยะ	ผู้ช่วยนักวิจัยฯ
๔. นางสาวชุตินิษฐ์	ใจแปง	ผู้ช่วยนักวิจัยฯ
๕. นายจีระพันธ์	กันธะดา	ผู้ช่วยนักวิจัยฯ
๖. นายณัฐพงศ์	ยีชัย	ผู้ช่วยนักวิจัยฯ
๗. นายเกียรติศักดิ์	บุญยาทราย	ผู้ช่วยนักวิจัยฯ
๘. นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		ผู้ช่วยนักวิจัยฯ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ให้เป็นผู้ดำเนินการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่คณะฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองพิชัยที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๒

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๓ – ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๕๕
ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘
ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๙
ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน ๖๒
ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางในการให้บริการ ๖๓
ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ๖๔
ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๖๕
ตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านคุณภาพในการให้บริการ ๖๖
ตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านกระบวนการและขั้นตอน ๖๘
ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านช่องทางการให้บริการ ๖๙
ตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ๗๐
ตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๗๑
ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านคุณภาพในการให้บริการ ๗๒
ตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ด้านกระบวนการและขั้นตอน ๗๔
ตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ด้านช่องทางในการให้บริการ ๗๕
ตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ๗๖
ตารางที่ ๔ – ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๗๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔ – ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ด้านคุณภาพในการให้บริการ ๗๘
ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน ๘๐
ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ๘๑
ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ๘๒
ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๘๓
ตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม ด้านคุณภาพในการให้บริการ ๘๔

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	**ก**
บทสรุปผู้บริหาร	**ข**
สารบัญ	**ฉ**
สารบัญตาราง	**ซ**
สารบัญภาพ	**ญ**
บทที่ ๑ บทนำ	**๑**
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๔
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	**๖**
๒.๑. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	๖
๒.๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๐
๒.๓. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๒๔
๒.๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ	๒๖
๒.๕. บริบทของเทศบาลเมือง	๒๙
๒.๖. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลเมืองพิชัย	๓๗
๒.๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๐
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	**๕๔**
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย	๕๔
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๔
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๕
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๖

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๔ ผลการศึกษา **๕๘**

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๙

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองพิชัย ๖๑

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย ๘๕

บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ **๘๗**

๕.๑ สรุป ๘๗

๕.๒ อภิปรายผล ๙๕

๕.๓ ข้อเสนอแนะ ๙๘

บรรณานุกรม **๑๐๕**

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ

ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ๑๔

ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ๑๕

ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ ๑๙

ภาพที่ ๔ ความสำเร็จในงานบริการ ๒๓

ภาพที่ ๕ โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลเมือง ๓๑

ภาพที่ ๖ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาล ๓๒

ภาพที่ ๗ ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน ๓๔

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญไทย ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดภารกิจของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ ,การจัดการศึกษาทุกระดับ (รัฐ ,เอกชน , องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ,การสาธารณสุข ,การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่นอย่างชัดเจนไว้ในหมวด ๑๔ มาตรา ๒๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

ผลจากรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะในระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้านและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค จึงนับว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในทางที่ดีขึ้นมาโดยตลอด

วิวัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นไทยนั้น แม้จะเริ่มต้นจากการจัดตั้งให้มีสุขาภิบาล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเกิดขึ้นตามลำดับ แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยที่ผ่านมายังอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและด้านการคลังโดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ ความสามารถประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่างๆได้เอง ซึ่งยังจำเป็นจะต้องอาศัยความรู้

และเทคนิคต่าง ๆ จากส่วนกลาง โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง หรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้ หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนดหรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน การคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่นไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเอง และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงส์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์, ๒๕๒๔:๑๔)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายและอ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจาก

การเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ(Accountability)ของรัฐ คือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด(Marketing)มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ(วสันต์ ใจเย็น,๒๕๔๙ : ๓๙ - ๕๕)

เทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้โดยที่เทศบาลเมืองพิชัยเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในการบริหารงานของเทศบาลเมืองพิชัยจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้าง ที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองพิชัย จำนวน ๔๐๐ คน ในเขตเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ซึ่งสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลเมืองพิชัยทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ ๒
ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลเมือง แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
๒.๕ บริบทของเทศบาลเมือง
๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองพิชัย
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิทย์ พวงงาม (๒๕๕๓: ๑๖-๑๗) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี ๒ รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางภายเรื่องในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๔ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๓๐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนด ได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๗) กล่าว

ไว้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดียวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพรมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจระดับมหาภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณะสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมทีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกันขัดแย้งกันในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ หน้าที่ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการทรัพยากรการบริหารเป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่น

มีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์พรหม (๒๕๕๓: ๙๓-๑๐๓) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยประโยชน์กับบุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke,๑๙๕๗: ๘๗ - ๘๙ อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม,๒๕๕๓: ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประทาน คงฤทธิศึกษากร (๒๕๔๒: ๑๕อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม,๒๕๕๓ :๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆองค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗:๔-๕อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม,๒๕๕๓:๓) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มิได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาล โดยมีหลักการดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริการงาน มีงบประมาณและรายได้เป็นของตัวเอง และคณะผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้การปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตรากำลังคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรงและมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารฯและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไปด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ หนึ่ง การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนเล็กๆที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่นนั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประประชาธิปไตย (Democratic Accountability) สอง การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกาในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน สาม สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับ๓มิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเองจะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง”ในหมู่ประชาชน สี่ สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองและในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ ห้า ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการทำให้อำนาจมีการกระจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๔๔ : ๖)

ไพบูลย์ ช่างเรียน (๒๕๔๒. หน้า ๑๔๖ - ๑๔๗) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔. หน้า ๒๘) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิด ความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๓, หน้า ๒๗๒ อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล (๒๕๔๐ : ๒๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

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

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

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ – ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ชิลเมอร์ (Silmer, ๑๙๘๔, ๒๓๐ อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปภา ๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (๑๙๘๐ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (๑๙๘๔, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปภา ๒๕๔๔,หน้า ๑๑) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัย คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

๒.๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจ ยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

๒.๒.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙_๑.html) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

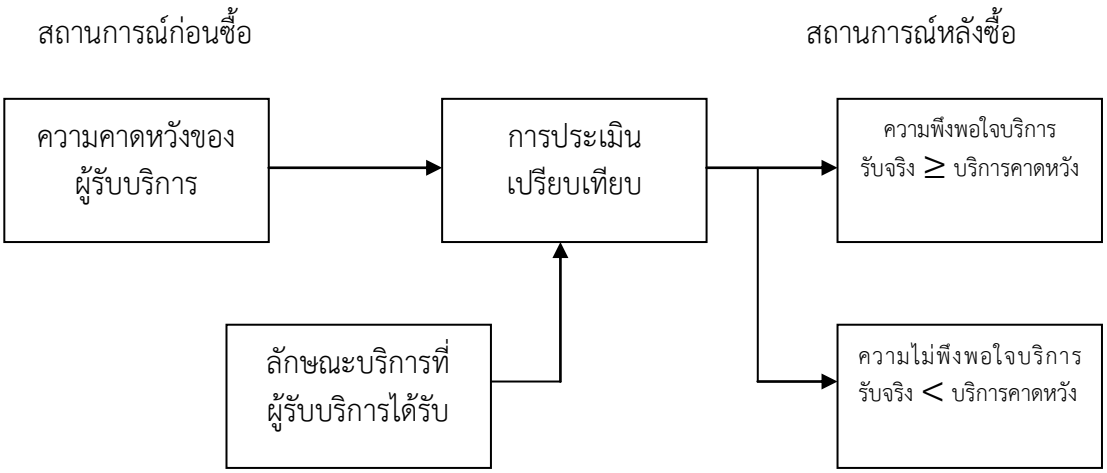
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

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

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนว่าได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

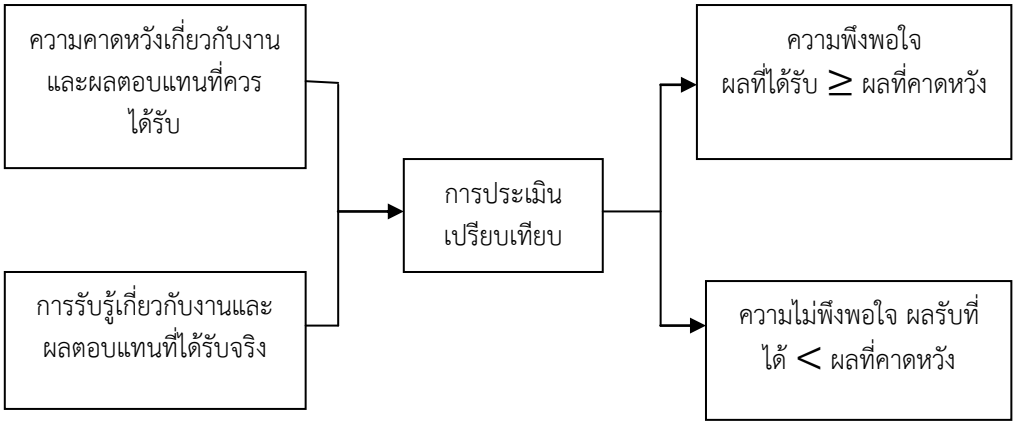
ล็อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์ตเตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าควรจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพ

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการ รับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงาน

บริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๒.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งทีได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ

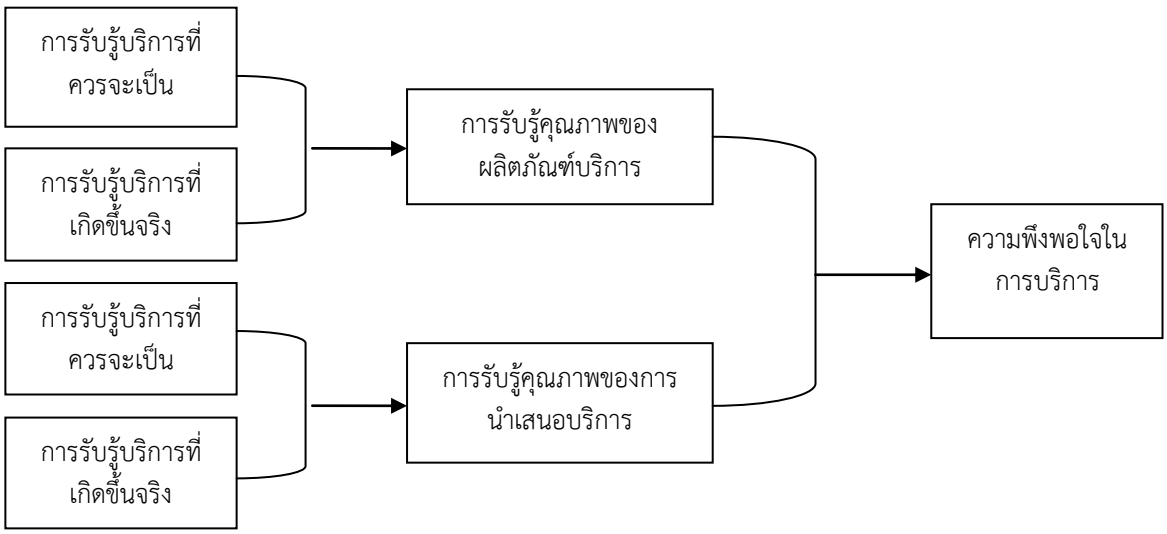
ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันได้ แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนคืนใหม่ พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

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

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๒.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวกันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลิตภัณฑ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๑.๑.๒ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการ ทั้งเจคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

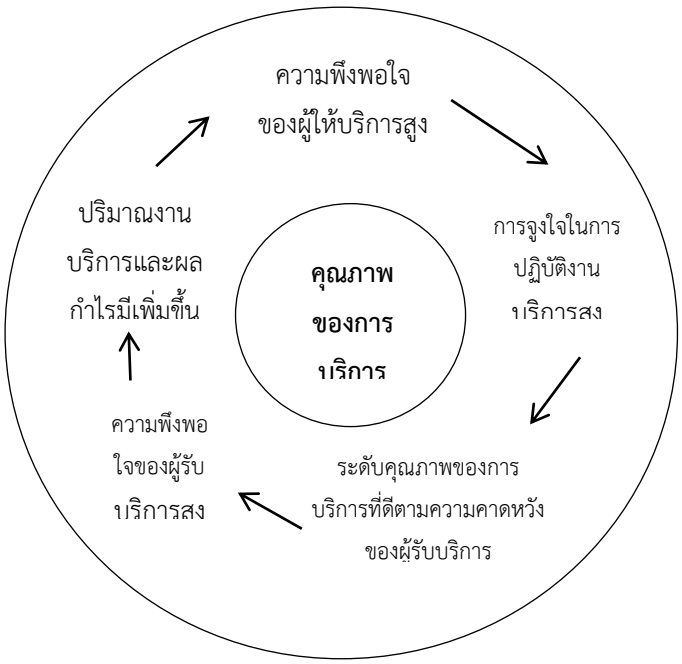
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮลเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ ๔ ความสำเร็จในงานบริการ

ที่มา : Heskett , J.L “Lessons in the Service Sector”. In C.H. Lovelock, Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources. Englewood Cliffs, MJ : Prentice Hall,๑๙๘๘,P.๓๗๔

จากภาพ แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษาพนักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวัง ของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๒.๓.๑ ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน ในส่วนของภาคราชการ ปัจจุบันหากเป็นการให้บริการแก่ประชาชน สิ่งที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะเป็นในรูปแบบของสินค้าสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ หน่วยงานภาคราชการจึงจำต้องมีระบบการให้บริการที่ดี คือ ต้องดูแล เอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

๒.๓.๒ ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๒๕ : ๔๖๓) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้ง

ยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชีวัน, ๒๕๔๕ : ๑๑) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธน ธนาพงศ์ธร, อ้างถึงใน ธีระ อัมพรพฤติ, ๒๕๔๒ : ๑๐) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ ๒๕๓๕: ๑๔-๑๕) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
   - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (consistency)
   - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (dependability)

๒. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
   - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ
   - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
   - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย

๓.๑ สามารถในการสื่อสาร

๓.๒ สามารถในการให้บริการ

๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

๘. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๓๗ : ๓๔) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

๑. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่

๒. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ

๓. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค

๔. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

๕. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจาณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาประชาชนเอาไว้ได้

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (๑๙๕๔,p,๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลามีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบ

ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุขภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หกการสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือ การใช้เต้ารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ๊อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (๑๙๕๔,p.๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละ กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เที่ยงตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการ ที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับ บริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการ ที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช่จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ(๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มิใช่งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มิใช่ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes,๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กโทรนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Serice Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการ ต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงายไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G๒C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G๒B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G๒G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจาก

รัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G๒F) เป็นบริการระหว่างรับบาลและรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๕ บริบทของเทศบาลเมือง

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑) กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๗๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องที่ ในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรจะมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่นเรากำลังพยายาม ให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีการปกครองระบอบรัฐสภา ก่อนที่ประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

ทองอาน พาไทสง (๒๕๔๙, หน้า ๑๓๐-๑๔๒) ได้สรุปสาระสำคัญของการมีการปกครองรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช ๒๕๔๓ กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น (มาตรา ๗) โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภท ดังนี้

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

๒. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกานั้นยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๐)

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนครพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๑) ทั้งนี้การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือเปลี่ยนเขตเทศบาลให้กระทำโดยพระราชกฤษฎีกา (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (มาตรา ๑๓) และได้กล่าวถึงโครงสร้างของเทศบาลว่า ประกอบด้วยสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง เดิมโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล และคณะเทศมนตรีที่มาจากการ

เลือกตั้งกันเองระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล แต่อย่างไรก็ตามในปีพุทธศักราช ๒๕๔๓ ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ เสียใหม่และเพิ่มรูปแบบของผู้บริหารเทศบาลเข้ามาอีก ๑ รูปแบบคือ นายกเทศมนตรี โดยได้มีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ในมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช ๒๕๔๓ ว่าเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่งโดยวิธีการดังนี้ คือ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลใดจำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อให้จัดทำประชามติในเขตเทศบาลนั้นว่าจะกำหนดให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวถัดจากวันออกเสียงประชามติ และให้เป็นรูปแบบการบริหารตามประชามตินั้นตลอดไปจนกว่าจะมีการออกเสียงลงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นอย่างอื่นได้การร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าวมาแล้วจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้นไม่น้อยกว่า ๓๖๐ วัน และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียว รวมทั้งให้มีกับเทศบาลทุกแห่งตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๐ เป็นต้นไป ยกเว้นในกรณีของเทศบาล นครเทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๒ พุทธศักราช ๒๕๔๖ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่นๆ ตามที่ส่วนกลางกำหนด

อนึ่งโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลในปัจจุบันมีดังนี้

(๑) สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี (มาตรา ๑๖) สำหรับจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลแต่ละประเภทนี้ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล (มาตรา ๑๕) ดังนี้

(๑.๑) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน ๑๒ คน

(๑.๒) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน ๑๘ คน

(๑.๓) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน ๒๔ คน

(๒) คณะเทศมนตรี ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลใดออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลเป็นรูปแบบคณะเทศมนตรีให้เทศบาลนั้นมีคณะเทศมนตรี ซึ่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรีตามจำนวนที่กำหนดไว้ (มาตรา ๓๖) ดังนี้

(๒.๑) เทศบาลตำบล มีเทศมนตรี ไม่เกิน ๒ คน

(๒.๒) เทศบาลเมือง มีเทศมนตรี ไม่เกิน ๓ คน

(๒.๓) เทศบาลนคร มีเทศมนตรี ไม่เกิน ๔ คน

ผู้ว่าราชการจังหวัด จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรี และเทศมนตรีด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล (มาตรา ๓๗) และเมื่อผู้ใดได้รับการแต่งตั้งให้เป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีแล้วผู้นั้นดำรงตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาไม่ได้

(๓) นายกเทศมนตรี ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลใดออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารในเขตเทศบาลใช้รูปแบบนายกเทศมนตรี ให้เทศบาลนั้นมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล ซึ่งกระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรง และลับ (มาตรา ๔๘ ทวิ) นายกเทศมนตรีมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้งและไม่สามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน ๒ วาระได้ (มาตรา ๔๘ สัตต)

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย (มาตรา ๔๘ อัฏฐ) ได้ดังนี้

(๓.๑) เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน ๒ คน

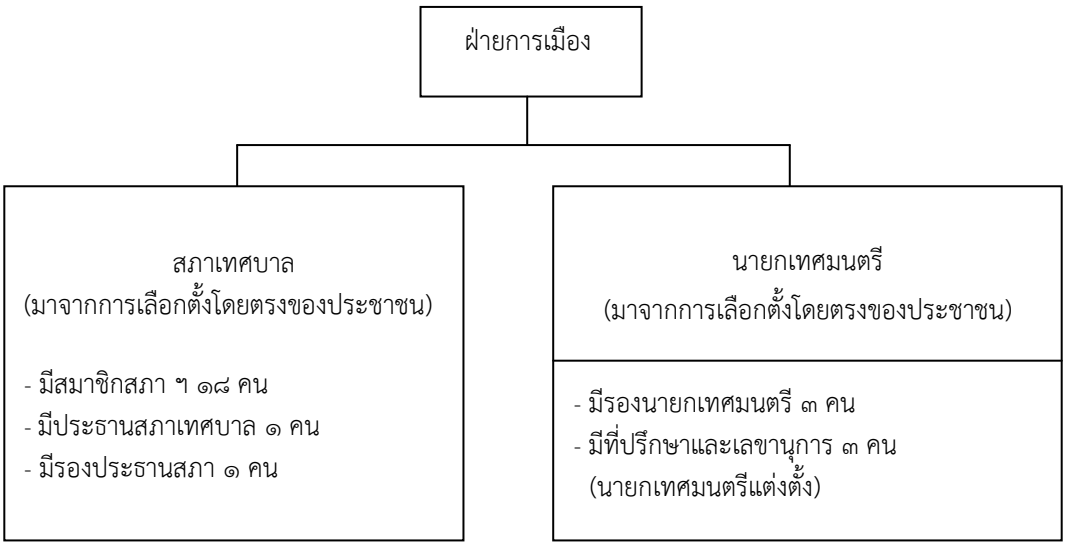
(๓.๒) เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน ๓ คน

(๓.๓) เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน ๔ คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล (มาตรา ๔๘ สัตรส)

(๔) พนักงานเทศบาล พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงาน หรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิดเพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานด้านการทะเบียน การสาธารณูปโภค การศึกษา การรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างจากคณะเทศมนตรีที่ว่า คณะเทศมนตรีรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาลโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ (วราภรณ์ เฉลิมจักร์, ๒๕๕๒, หน้า๒๔)

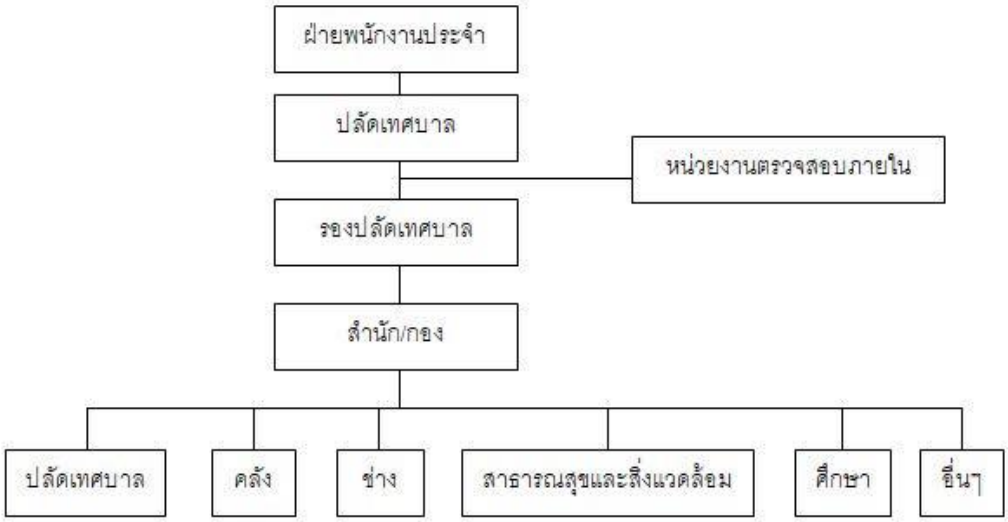
๑) โครงสร้างฝ่ายการเมือง



ภาพที่ ๕ โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลเมือง

ที่มา : ปรับจาก อนันตชัย นาระถี (๒๕๕๓ , หน้า ๑๐)

๒) โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำ



ภาพที่ ๖ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาล

ที่มา : อนันตชัย นาระถี (อ้างแล้ว,หน้า ๑๕)

ภารกิจหลักของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๓๕ กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตามมาตรา ๓๐และแผนปฏิบัติการตามมาตรา ๓๒ ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๓ ตามมาตรา ๓๐ ของพระราชบัญญัติดังกล่าว คณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบและเสนอรัฐสภาทราบพร้อมทั้งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ ๑๑๘ ตอนพิเศษ ๔ ง วันที่ ๑๘ ม.ค. ๒๕๔๔

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดขอบเขตการรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน ทั้งนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๒ ได้กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยกรณีใดเป็นอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐ

หรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

๒. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถึง ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

๓. รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็น เพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนทองถิ่น

๔. จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปสู่ท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่การ และสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๒ (๑) ได้กล่าวถึง การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบของการการถ่ายโอนจะทำการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีการกำหนดการถ่ายโอนไว้ ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑. ภารกิจแรก เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเองแบ่งเป็น ๓ ประเภทย่อย คือ

๑.๑ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองหรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอยู่แล้วโดยสามารถรับโอนได้ทันที และขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เป็นภารกิจที่กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ทั้งภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ อีกด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างดำเนินการเอง

๑.๓ ภารกิจที่องค์กรปกครองดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีประสบการณ์เคยดำเนินการในภารกิจดังกล่าว

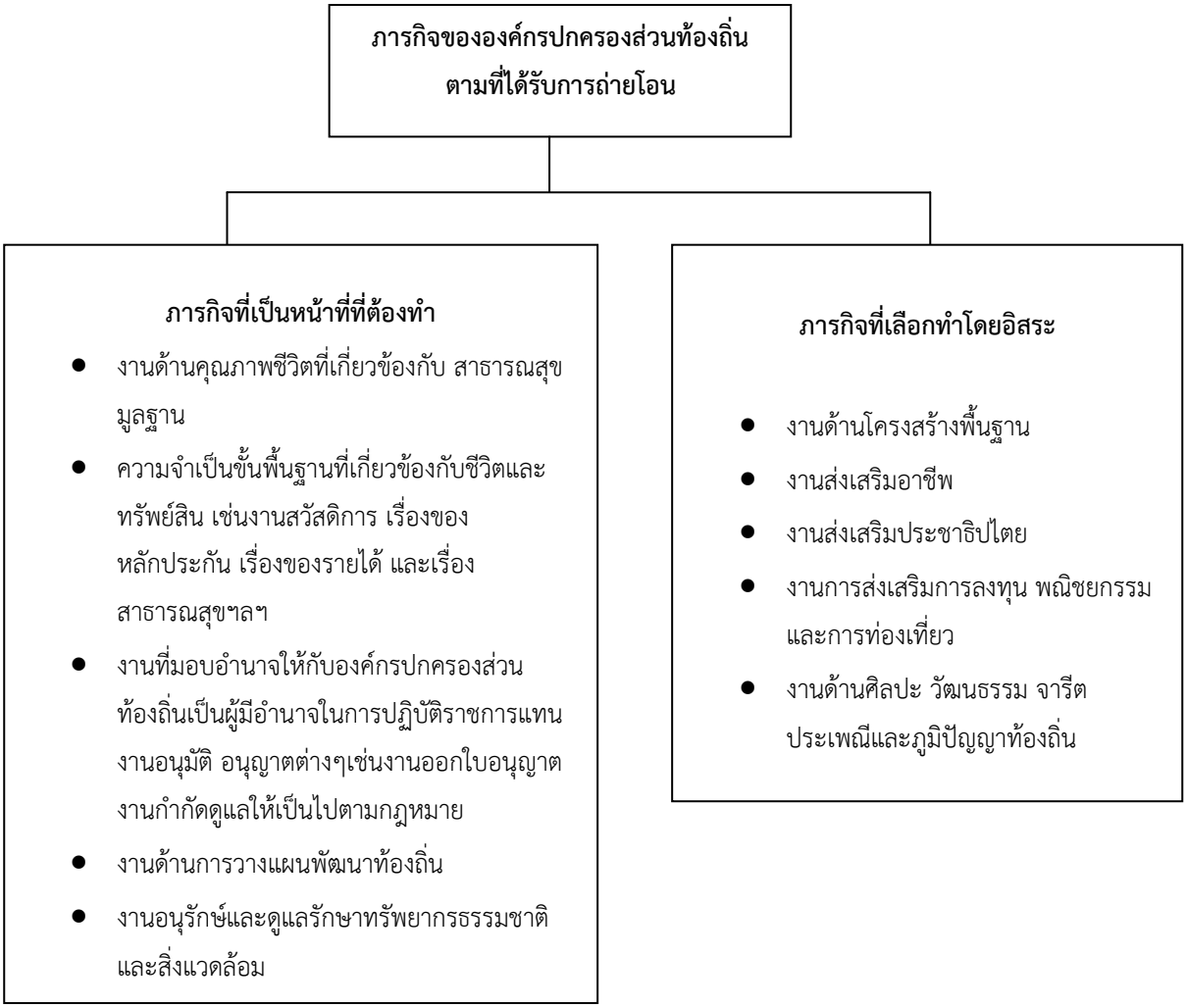
๒. ภารกิจที่สอง เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ ซึ่งเป็นภารกิจที่ภาครัฐได้โอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและมีบางส่วนภาครัฐยังคงดำเนินการเองอยู่ ดังนั้น จึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

๓. ภารกิจที่สาม เป็นภารกิจที่รับดำเนินการอยู่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการเองได้ จึงต้องเป็นภารกิจที่ซ้ำซ้อนแต่ยังคงกำหนดให้ภาครัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ซึ่งในกรณีเช่นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

โดยแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุกิจกรรมเป็น ๒ ประเภท

๑. ประเภท “หน้าที่ที่ต้องทำ” โดยมีหลักเกณฑ์ว่า งานใดที่เป็นเรื่องของการมอบอำนาจและการใช้อำนาจ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนหรือความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการรับโอนไปแล้วย่อมถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการต่อไปเพื่อเป็นหลักประกันในการจักการบริการสาธารณะแก่ประชาชนเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจ

๒. ประเภท “เลือกทำโดยอิสระ” เนื่องจากภารกิจหลายเรื่องไม่ควรบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำกิจกรรมตามแผนงานงบประมาณที่ส่วนราชการตั้งไว้เดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีอิสระในการที่จะเลือกทำกิจกรรมประเภทนี้ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นความจำเป็น



ภาพที่ ๗ ภารกิจขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน

ที่มา : โกวิทย์ พวงงาม (อ้างแล้ว ,หน้า ๔๐๙)

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช ๒๕๔๒ (มาตรา ๑๖) ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลในการจัดกระบวนการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นไว้ รวม ๓๑ ประการด้วยกัน

(๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

(๒) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

(๓) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(๔) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

(๕) การสาธารณูปการ

(๖) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

(๗) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

(๘) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(๙) การจัดการศึกษา

(๑๐) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(๑๑) การบำรุงรักษา ศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่น

(๑๒) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

(๑๓) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(๑๔) การส่งเสริมกีฬา

(๑๕) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(๑๖) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(๑๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

(๑๘) การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

(๑๙) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

(๒๐) การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และ ฌาปนสถาน

(๒๑) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

(๒๒) การจัดให้มีการควบคุมการเลี้ยงสัตว์

(๒๓) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย โรงมหรสพ สาธารณสถานอื่นๆ

(๒๔) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๒๕) การผังเมือง

(๒๖) การขนส่งและวิศวกรรมจราจร

(๒๗) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(๒๘) การควบคุมอาคาร

(๒๙) การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

(๓๐) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกัน และรักษา

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(๓๑) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

นอกจากนี้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๔๓ ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้โดยแยกเป็นอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลเมือง ดังนี้

เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้ (มาตรา ๕๓)

(๑) กิจกรรมตามที่ระบุไว้ใน มาตรา ๕๐

(๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา

(๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๖) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

(๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

และเทศบาลเมือง อาจทำกิจการในเขตเทศบาล ดังนี้ (มาตรา ๕๔)

(๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(๒) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน

(๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๕) ให้มีการบำรุงโรงพยาบาล

(๖) ให้มีการสาธารณูปการ

(๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

(๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(๑๒) เทศพาณิชย์

เทศบาลอาจทำกิจการอื่นๆ ได้อีกตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ คือ

๑. การทำกิจกรรมภายนอกเขตเทศบาล (มาตรา ๕๗ ทวิ) มีหลักเกณฑ์ คือ

(๑.๑) การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายในเขตของตน

(๑.๒) ได้รับการยินยอมจากเทศบาล สภาจังหวัด หรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

(๑.๓) ได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

๒. การทำการร่วมกับบุคคลอื่นโดยก่อตั้งบริษัท จำกัด หรือถือหุ้นบริษัท จำกัด (มาตรา ๕๗ ตรี) มีหลักเกณฑ์ คือ

(๒.๑) บริษัท (จำกัด) นั้น มีวัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค

(๒.๒) เทศบาลต้องถือเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือนั้นรวมกัน และ

(๒.๓) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

๓. การจัดตั้งสหการ (มาตรา ๕๘ และมาตรา ๕๙) ซึ่งเป็นองค์การที่เทศบาลตั้งแต่สองเทศบาลขึ้นไปร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งอันอยู่ในหน้าที่ของเทศบาลร่วมกัน สหการเป็นทบวงการเมืองจัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาซึ่งจะต้องกำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และระเบียบการดำเนินงานของสหการไว้ และมีคณะกรรมการบริหารซึ่งจะต้องประกอบด้วย ผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของตำบลพิชัย

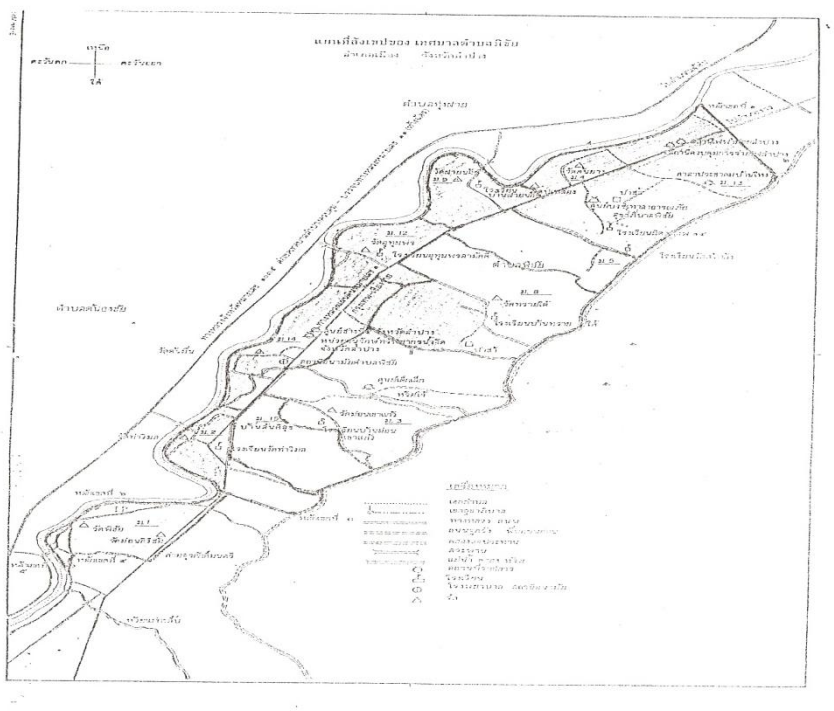
ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลเมืองพิชัยมีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ ๙๙๙ บ้านต้นมื่น หมู่ที่ ๑๔ ถนนลำปาง งาว ตำบลพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เทศบาลเมืองพิชัย มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด ๑๖.๕ ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเมืองลำปางอยู่ห่างจากตัวอำเภอไปประมาณ ๘ กิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบอยู่ห่างจาก กทม. ตามทางหลวงแผ่นดินสายพหลโยธิน ประมาณ ๖๑๔ กิโลเมตร

อาณาเขต

เทศบาลเมืองพิชัยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและอำเภอข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านเสด็จ
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ห้วยแม่กะติ๊บ ตำบลพิชัย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อบต.พิชัย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อบต.ต้นธงชัย



๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขา มีแม่น้ำวังไหลผ่านทางทิศตะวันตกตามแนวเขตของตำบลจากทิศเหนือ ไปยังทิศใต้ ซึ่งเกษตรกรได้อาศัยแหล่งน้ำทำการเกษตร

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลพิชัยเป็นตำบลที่ที่มีอากาศร้อนอบอ้าว เมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ ในภาคเหนือและแบ่งภูมิอากาศออกได้เป็น ๓ ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินส่วนใหญ่เป็นดินเหนียว ซึ่งเหมาะแก่การเพาะปลูกและการเกษตรทั่วไป ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรกรรม แต่ก็มีบางส่วนที่เป็นการจัดสรรที่ดินเป็นบ้านจัดสรรและอุตสาหกรรมในครัวเรือน โดยมีบ้านพิชัย บ้านสามัคคี และบ้านสันติสุขบางส่วนอยู่ในเขตผังเมืองรวม

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

เทศบาลเมืองพิชัยมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญต่อการเกษตรกรรมและการชลประทานไหลผ่านพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองพิชัย ได้แก่ แม่น้ำวัง ซึ่งมีต้นกำเนิดจากอำเภอวังเหนือ ซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของจังหวัดลำปางและมีคลองชลประทานจากเขื่อนกิ่วลมไหลผ่านเพื่อใช้ในการเกษตร

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่การเกษตร แต่จะมีป่าชุมชนในบ้านต้นมื่น หมู่ที่ ๑๔ ซึ่งมีการปลูกต้นไม้ ไว้หลายชนิด

๒. ด้านการเมืองและการปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลเมืองพิชัยมีเขตการปกครอง ๑ ตำบล คือ เมืองพิชัย มีหมู่บ้าน / ชุมชนอยู่ในเขตเทศบาลเมืองพิชัย จำนวน ๑๑ หมู่บ้าน

หมู่บ้าน/ชุมชน ที่มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองพิชัยเต็มพื้นที่ จำนวน ๖ หมู่บ้าน/ชุมชน ได้แก่

หมู่ที่ ๓ ชุมชนบ้านม่อนเขาแก้ว, ชุมชนบ้านทุ่งกู่
หมู่ที่ ๔ ชุมชนบ้านต้นยาง
หมู่ที่ ๙ บ้านฝายน้อย
หมู่ที่ ๑๒ บ้านท่าเดื่อ
หมู่ที่ ๑๔ ชุมชนบ้านต้นมื่น
หมู่ที่ ๑๕ ชุมชนบ้านสันติสุข แยกจาก หมู่ที่ ๒ บ้านสามัคคี

หมู่บ้าน/ชุมชน ที่มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองพิชัยบางส่วนจำนวน ๕ หมู่บ้าน / ชุมชน ได้แก่

หมู่ที่ ๑ บ้านพิชัย
หมู่ที่ ๒ ชุมชนสามัคคี
หมู่ที่ ๕ บ้านต้นต้อง
หมู่ที่ ๘ บ้านทรายใต้
หมู่ที่ ๑๓ บ้านใหม่-บ้านเด่น

๒.๒ การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองพิชัย แบ่งเป็น ๓ เขตเลือกตั้งส่วนการเมืองท้องถิ่น ประกอบด้วย คณะผู้บริหารเทศบาล สภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

- คณะผู้บริหาร ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีเมืองพิชัยซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และมีรองนายกเทศมนตรีที่มาจากการแต่งตั้ง จำนวน ๓ คน มีเลขานุการนายกเทศมนตรี ที่มาจากการแต่งตั้ง ๒ คน และมีที่ปรึกษานายกเทศมนตรีที่มาจากการแต่งตั้ง ๑ คน

- สภาเทศบาลเมืองพิชัย เป็นสภาที่ประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล โดยสมาชิกทั้งสิ้น ๑๘ คน

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ในเขตเทศบาลเมืองพิชัยมีประชากร ทั้งสิ้นจำนวน ๑๓,๑๕๒ คน เป็นชาย ๖,๒๐๙ คน หญิง ๖,๙๔๓ คน จำนวนประชาชนและหลังคาเรือน แต่ละหมู่บ้าน มีดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน / ชุมชน	ชาย	หญิง	ประชากร
๐	ทะเบียนบ้านกลาง	๑๘	๑๐	๒๘
๑	บ้านพิชัย	๑,๐๙๓	๑,๒๘๑	๒,๓๗๔
๒	บ้านสามัคคี	๔๗๑	๔๗๐	๙๔๑
๓	บ้านม่อนเขาแก้ว / บ้านทุ่งกู่	๕๕๑	๖๐๑	๑,๑๕๒
๔	บ้านต้นยาง	๔๑๒	๔๕๙	๘๗๑
๕	บ้านต้นต้อง	๓๗๙	๔๒๒	๘๐๑
๘	บ้านทรายใต้	๔๑๖	๔๙๔	๙๑๐
๙	บ้านฝายน้อย	๔๒๒	๔๖๐	๘๘๒
๑๒	บ้านท่าเดื่อ	๔๑๕	๔๖๓	๘๗๘
๑๓	บ้านใหม่ – บ้านเด่น	๔๗๐	๔๙๔	๙๖๔
๑๔	บ้านต้นมื่น	๗๖๐	๘๖๑	๑,๖๒๑
๑๕	บ้านสันติสุข	๘๐๒	๙๒๘	๑,๗๓๐
	รวม	๖,๒๐๙	๖,๙๔๓	๑๓,๑๕๒

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

สถานศึกษา ในเขตเทศบาลเมืองพิชัย

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๓ แห่ง ได้แก่

-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านต้นต้อง มีครู จำนวน ๒ คน

-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสามัคคี มีครู จำนวน ๒ คน

-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านม่อนเขาแก้ว มีครู จำนวน ๒ คน

๒. โรงเรียนประถมศึกษา และมัธยมศึกษา ในเขตเทศบาลเมืองพิชัย

-โรงเรียนบ้านไร่ (ประชาสามัคคี) มีนักเรียน จำนวน ๔ คน

-โรงเรียนพิชัยวิทยา /มีนักเรียน ระดับประถมศึกษา จำนวน ๘๑ คน / ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๓๓ คน

-มีครูรวมทั้ง ๒ โรงเรียน จำนวน ๑๔ คน

๔.๒ สาธารณสุข

- มีสถานพยาบาลในเขตเทศบาล จำนวน ๓ แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง, ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพของเทศบาลเมืองพิชัย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้นมื่น
- มีแพทย์ จำนวน ๑ คน (สถานพยาบาลของเทศบาลเมืองพิชัย)
- มีพยาบาล จำนวน ๕ คน (รพสต.ต้นมื่น)
- มีผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน ๑ คน (รพสต.ต้นมื่น)
- มีเภสัชกร จำนวน ๒ คน (รพสต.ต้นมื่น)
- มี อสม. จำนวน ๓๒๓ คน

๔.๓ สังคมสงเคราะห์

- ได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ไร้ที่พึ่งโดยทำการปรับปรุงสภาพบ้าน ด้านเครื่องนุ่งห่ม และอาชีพ

- มีการประสานหน่วยงานอื่นในการส่งเคราะห์เก้าอี้ wheel Chair เพื่อให้ความช่วยเหลือ ผู้เดือดร้อน

- ดำเนินการสำรวจและส่งรายชื่อผู้ยากไร้ให้กับ พมจ.ในการช่วยเหลือเงินสงเคราะห์

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

๑. เดินทางโดยทางบก จากกรุงเทพ โดยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑ ระยะทาง ๕๐ กิโลเมตร ต่อด้วยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๓๒ ระยะทาง ๑๙๐ กิโลเมตร แล้วจึงเดินทางตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑ ระยะทาง ๓๕๙ กิโลเมตร รวมระยะทาง ๕๙๙ กิโลเมตรถึงจังหวัดลำปาง เขตตำบลพิชัย

๒. การเดินทางโดยรถไฟ และสามารถต่อรถโดยสารหรือรถรับจ้างทั่วไปมายังพื้นที่ตำบลพิชัย

๓. เดินทางโดยทางอากาศ จากสนามบินดอนเมือง (กรุงเทพฯ) มีเที่ยวบินกรุงเทพฯ-ลำปาง ทุกวัน และจากสนามบินลำปาง มีรถยนต์รับจ้าง เข้าสู่หมู่บ้านตำบลตลอดปี โดยสนามบินลำปาง อยู่ทางทิศใต้ของตำบลพิชัย ห่างกันเพียง ๒ กิโลเมตร เท่านั้น

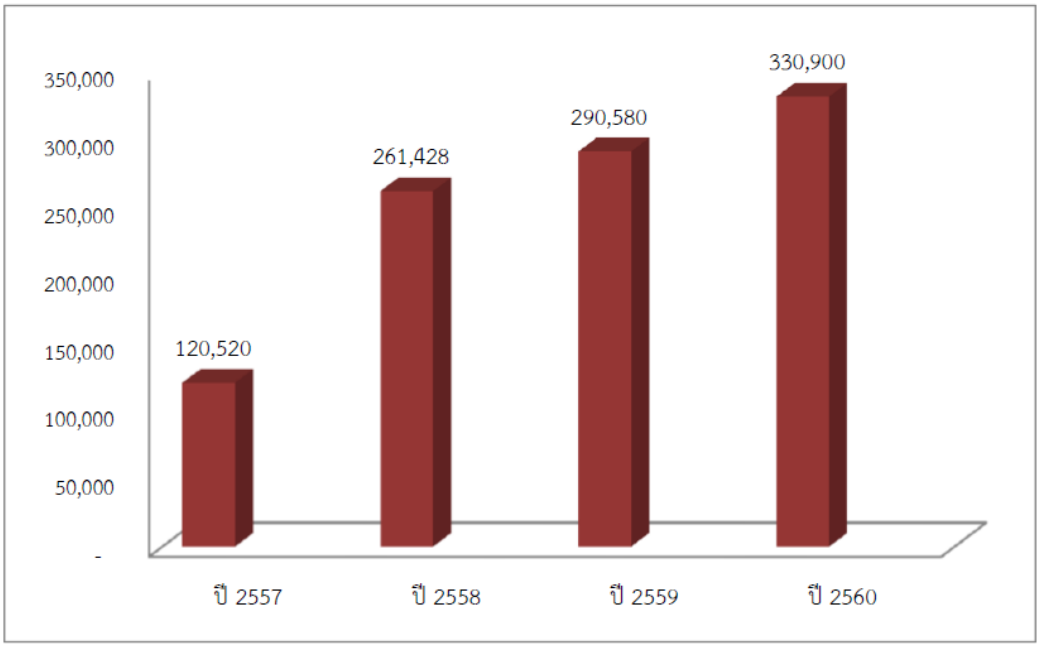
ท่าอากาศยานจังหวัดลาปาง

เปิดให้บริการเที่ยวบินสำหรับโดยสารในเส้นทางจังหวัดลำปางกับทำอากาศยานดอนเมือง (สายการบินนกแอร์) และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สายการบินบางกอกแอร์เวย์) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(๑) บริษัทบางกอกแอร์เวย์ (Bangkok Airway) ภายในประเทศ กรุงเทพฯ (สุวรรณภูมิ) -ลำปาง จำนวน ๓ เที่ยวบิน/วัน

(๒) สายการบินนกแอร์ เปิดบริการเส้นทางบินในประเทศ กรุงเทพฯ (ดอนเมือง)-ลำปาง จำนวน ๓ เที่ยวบิน/วันในปี พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๗ ท่าอากาศยานลำปางได้รับงบประมาณจำนวน ๒๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท ในการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ เป็นอาคารคอนกรีต ๒ ชั้น พื้นที่ใช้สอย ประมาณ ๔,๐๐๐ ตารางเมตร โดยเป็นอาคารที่มีลักษณะของสถาปัตยกรรมล้านนาประยุกต์

จำนวนผู้โดยสารผ่านท่าอากาศสำปาง (คน)



๕.๒ การไฟฟ้า

ได้รับการจ่ายกระแสไฟฟ้าจากสถานีไฟฟ้าย่อยของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองพิชัย หมู่ที่ ๔ บ้านต้นยาง จึงทำให้ได้รับการบริการไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน/ชุมชน

๕.๓ การประปา

ได้รับการบริการน้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปางบางส่วน และมีการจัดทำประปาหมู่บ้าน มีบ่อน้ำตื้น และน้ำบาดาลเพื่อการอุปโภค บริโภค

๕.๔ โทรศัพท์

พื้นที่ของเทศบาลเมืองพิชัย รับการบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมจากในเมือง และได้รับการบริการโทรศัพท์สาธารณะประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน/ชุมชน

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

มีการส่งวัสดุต่างๆ ทางไปรษณีย์ทุกวัน และยังมีรถขนส่งเอกชนเพื่อขนส่งสินค้าต่างๆ อย่างสะดวกสบายและมีขนส่งเอกชน(เคอรี่) อยู่ในเขตเทศบาล

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ประชาชนในพื้นที่มักจะมีการปลูกพืชเศรษฐกิจเพื่อส่งขายหรือจำหน่ายในตลาดในท้องถิ่น และสู่ตลาดในเขตเมือง เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน ปลูกพืชเศรษฐกิจ เช่น พริก ข้าวโพด ถั่ว มะเขือเทศ เป็นต้น

๖.๒ การประมง

การประมงส่วนใหญ่ เป็นการประมงตามแหล่งน้ำธรรมชาติ ห้วยหนองคลองบึง เพื่อเป็นอาหาร และจำหน่ายในชุมชน

๖.๓ การปศุสัตว์

ส่วนใหญ่เลี้ยง โค กระบือเพื่อจำหน่าย และไก่ เพื่อบริโภคในครัวเรือนหรือจำหน่าย และยังมีฟาร์มไก่ไข่ ฟาร์มกบ เพื่อจำหน่ายทั้งในและนอกชุมชน

๖.๔ พาณิชย์และการบริการ

- ในเขตเทศบาลเมืองพิชัย มีตลาดสดเอกชน จำนวน ๓ แห่ง คือ ตลาดบ้านพิชัย, ตลาดบ้านต้นยาง และตลาดบ้านฝายน้อย

- มีร้านค้าต่างๆ จำนวน ๘๖ แห่ง
- มีเกสท์เฮ้าท์,รีสอร์ท จำนวน ๒ แห่ง
- มีร้านอาหาร จำนวน ๑๐ แห่ง
- มีปั้มน้ำมัน จำนวน ๔ แห่ง

** ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ **

๖.๕ การท่องเที่ยว

มีแหล่งท่องเที่ยวบ้านม่อนเขาแก้วเพื่อศึกษาวิธีชีวิตการปั้นเครื่องปั้นดินเผาแบบทั้งเดิม นอกจากนี้ยังมีวัดเก่าแก่ในตำบลพิชัย ดังนี้

<u>วัดม่อนศีรีชัย</u>

มีพระธาตุและวิหารศิลปล้านนา น่าชมยิ่ง ห่างจากตัวลำปางเพียง ๓ กม. บนยอดเขาติดถนนพหลโยธิน สายลำปาง-งาว ระหว่างกิโลเมตรที่ ๖๐๔ กับ ๖๐๕

<u>วัดม่อนเขาแก้ว</u>

เป็นวัดที่สร้างมานานกว่า ๕๐๐ ปี มีพระธาตุศิลปล้านนา อยู่บนยอดเขา ห่างจากตัวเมืองลำปาง ๖ กิโลเมตร

<u>วัดปูเหลือง</u>

เป็นวัดที่ถูกทิ้งร้างมานาน จนมีผู้มีจิศรัทธามาบูรณะ ประกอบด้วยพระธาตุที่มีอายุมาก สูง ๔๙ เมตร และพระวิหารศิลปล้านนา อยู่ห่างจากตัวเมืองลำปาง ทางด้านทิศเหนือ ตามถนนสายลำปาง-งาว ระยะทาง ๑๒ กิโลเมตร

วนอุทยานม่อนพระยาแช่

มีพื้นที่อยู่ใกล้ตัวจังหวัดลำปางเพียง ๖ กม. สามารถชมวิวทิวทัศน์ของเมืองลำปางได้ทั้งกลางวัน และกลางคืน และยังมีเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติและบริเวณรอบอ่างเก็บน้ำห้วยโจ้ สามารถใช้พักแรมสัมผัสบรรยากาศธรรมชาติได้โดยตั้งอยู่ตำบลพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปางสิ่งสำคัญที่ขึ้นทะเบียน เจดีย์ ๑ องค์

อายุสมัยของการก่อสร้าง

วัดม่อนพญาแช่ มีประวัติที่เกี่ยวพันกับเมืองนครเขลางค์ โดยมีตำนานท้องถิ่นที่เกี่ยวกับฤาษีที่อาศัยอยู่บนยอดเขาเขลางคบรรพตเจดีย์องค์เดิม ถูกทำลายเมื่อครั้งสงครามโลกครั้งที่ ๒ ปัจจุบันได้รับการบูรณะให้ได้ดีใหม่แล้ว

๖.๖ อุตสาหกรรม

ในพื้นที่เทศบาลพิชัยมีโรงงานขนาดใหญ่ ๓ แห่ง

๖.๗ การพานิชและกลุ่มอาชีพ

เทศบาลพิชัยมีกลุ่มอาชีพหลายกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มทำหัตถกรรมถักสานเส้นพลาสติก บ้านสามัคคี

กลุ่มทำบายศรีใบตอง บ้านสามัคคี

กลุ่มผักปลอดสารพิษในโรงเรือนเพาะชำ บ้านต้นต้อง

กลุ่มทำพวงหรีดและดอกไม้จัน บ้านพิชัย

กลุ่มผักปลอดสารพิษ บ้านพิชัย
กลุ่มเพาะเห็ด บ้านพิชัย
กลุ่มหม้อดินปั้นมือ บ้านม่อนเขาแก้ว
กลุ่มเมล็ดพันธ์ข้าว บ้านม่อนเขาแก้ว
กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์ ชมรมผู้สูงอายุเทศบาลเมืองพิชัย
กลุ่มบายศรี บ้านต้นมื่น
กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า บ้านต้นต้อง

๖.๘ เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านเกษตรและแหล่งน้ำ)

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลเมืองพิชัยเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลพิชัยตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ที่จัดตั้งเป็นสุขาภิบาลเมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๓๕ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๐๙ ตอนที่ ๑๒๙ เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๓๕ และมีฐานะการคลังเพียงพอที่จะบริหารงานประจำของสุขาภิบาลได้ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาประกาศทั่วไป ตอน ๑๑๔ พิเศษ ๔๕ ง. เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๔๐ ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลพิชัย ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๔๒ (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๖ ตอนที่ ๙ ก. วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๔๒)และได้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองพิชัยตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลพิชัยเป็นเทศบาลเมืองพิชัย ลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖ มีผลตั้งแต่วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๕๖

สำหรับดวงตราของเทศบาลเมืองพิชัยนั้น เป็นสัญลักษณ์รูป “วัดม่อนพระยาแช่” ซึ่งเป็นสถานที่ในการปฏิบัติธรรมที่สำคัญแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ในเขตตำบลพิชัย และได้ใช้เป็นสัญลักษณ์เทศบาลเมืองพิชัย

ข้อมูลด้านการเกษตร

ปฏิทินฤดูกาลสำหรับการทำการเกษตรในเขตตำบลพิชัย

อาชีพ	เดือน											
	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค
ปลูกข้าวนาปี					←	—	—	—	—	—	—	→
ปลูกข้าวนาแล้ง	←	—	—	→								↔
ปลูกพริก	←	—	→									↔
ปลูกกระเทียม	←	—	→									
รับจ้างทั่วไป	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
ปลูกข้าวโพด									←	—	—	→
หัตถกรรม	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

ตำบลพิชัยตั้งอยู่ ลุ่มน้ำแม่น้ำวังตอนกลาง และแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรส่วนใหญ่มาจากแม่น้ำวัง และลำเหมืองเพื่อการเกษตรจาก เขื่อนกิ่วลมซึ่งเป็นเขื่อนขนาดใหญ่และเป็นแหล่งน้ำที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการเพาะปลูกในเขตตำบลพิชัย นอกจากนี้มีอ่างเก็บน้ำขนาดเล็กได้แก่ อ่างเก็บน้ำบ้านต้นมื่น หมู่ที่ ๑๔, อ่างเก็บน้ำบ้านสันติสุข หมู่ที่ ๑๕

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกินน้ำใช้

จะใช้น้ำจากการประปาส่วนภูมิภาคและมีบางพื้นที่ยังคงใช้ระบบประปาหมู่บ้าน น้ำบาดาล น้ำบ่อ สระน้ำ และแหล่งน้ำจากคลองชลประทาน

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

-ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๙๘ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
-วัด จำนวน ๑๐ วัด
-ผู้นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ ๑ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
-มัสยิด จำนวน - แห่ง
-ผู้นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ ๑ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
-โบถส์ จำนวน - แห่ง
-ผู้นับถือศาสนาอื่นๆ ร้อยละ - ของจำนวนประชากรทั้งหมด
-ผู้ไม่นับถือศาสนาใดเลย ร้อยละ - ของจำนวนประชากรทั้งหมด

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

๑. ประเพณีสงกรานต์	เดือน เมษายน
๒. ประเพณีการกินข้าวสลาก	เดือน ตุลาคม
๓. ประเพณีลอยกระทง	เดือน พฤศจิกายน
๔. ประเพณีการถวายเทียนพรรษา	เดือน กรกฎาคม
๕. ประเพณีการบวชเณร	เดือน พฤษภาคม -
๖. ประเพณีการทอดกฐินผ้าป่า	เดือน พฤศจิกายน
๗. ประเพณีการแห่ลูกแก้ว	เดือน พฤษภาคม -
๘. ประเพณีการสรงน้ำพระธาตุ	เดือน เมษายน

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

๗.๓.๑ หัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผา โดยการปั้นเครื่องปั้นดินเผานั้น บ้านม่อนเขาแก้ว ได้มีการปั้นมาตั้งแต่บรรพบุรุษ เป็นอาชีพที่เก่าแก่หลายชั่วอายุคน จนกระทั่งสืบทอดมาถึงรุ่นลูกรุ่นหลาน โดยผลิตภัณฑ์ในอดีตส่วนมากจะเป็นเครื่องใช้สอยในครัวเรือนประเภทหม้อน้ำ หม้อแกง หม้อต่อม หม้อสาว และหม้อนึ่ง บ้านม่อนเขาแก้ว ได้มีการรวมกลุ่มกัน ชื่อว่า กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านม่อนเขาแก้ว โดยกลุ่มยังคงอนุรักษ์การปั้นเครื่องปั้นดินเผา ประเภทหม้อต่าง ๆ ในอดีตไว้อยู่ แต่ก็มีการปั้นผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาสมัยใหม่ ประเภท ของชำร่วย ของที่ระลึก กระถางต้นไม้ ตุ๊กตาตกแต่งสวนชุดน้ำตก หม้ออบไก่ อ่างปลา ฯลฯ ลักษณะการเครื่องปั้นดินเผาในปัจจุบันนั้น จะเป็นการปั้นด้วยวิธีโบราณ คือการปั้น โดยใช้แท่นหมุนมือ ส่วนการเผานั้นยังคงเป็นการเผาแบบโบราณ โดยใช้ฟาง ฟื้น แกลบ การปั้นเครื่องปั้นดินเผา ผลิตภัณฑ์ที่ได้จากแต่ละครัวเรือนจะมีลักษณะและรูปแบบที่แต่งต่างกันตามความถนัดและความสวยงาม มีทั้งแบบฉลุลาย ชุดน้ำพุ ของตกแต่งเป็นรูปสัตว์ต่างๆหรือเป็นคน โดยมีการผสมผสานเป็นศิลปะความเป็นล้านนาและเสน่ห์ของความเก่า ด้วยกระบวนการผลิตแบบพื้นบ้านเดิมๆ กรรมวิธีการผลิตและรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ชาวญี่ปุ่นได้ให้ความสนใจมาก จึงเชิญกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาไปทำการสาธิตในงาน เอ็กซ์โป พ.ศ ๒๕๓๔ โดยประสานผ่านการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) และใน พ.ศ.๒๕๓๙ ศูนย์พัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องเคลือบดินเผาภาคเหนือได้เชิญกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาเดินทางไปสอนชาวญี่ปุ่นในการปั้นเครื่องปั้นดินเผาที่เมืองนางาซากิ ประเทศญี่ปุ่น และจากที่บ้านม่อนเขาแก้ว มีผลงานออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่องด้วยผลงาน ที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ทำให้กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาได้รับคัดเลือกให้เป็นหมู่บ้านหัตถกรรมดีเด่นจากมูลนิธิอนุสรณ์หม่อมงามจิตต์ บุรฉัตร ด้วยรางวัลโล่เกียรติคุณ “หม่อมงามจิตต์ บุรฉัตร” ประจำปี ๒๕๔๕ เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๔๕ และใน พ.ศ ๒๕๕๓ เทศบาลเมืองพิชัยและบ้านม่อนเขาแก้วได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดงานนวัตกรรมท้องถิ่นไทย ครั้งที่ ๑ ประเภทส่งเสริมและอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นเครื่องปั้นดินเผาบ้านม่อนเขาแก้ว จากคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กถถ.)

ในปัจจุบันผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาบ้านม่อนเขาแก้ว ซึ่งมีหลากหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาแบบโบราณ อาทิ หม้อแกง หม้อต่อม หม้อนึ่ง หรือจะเป็นผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาร่วมสมัย อาทิ กระถาง ตุ๊กตาตกแต่งสวน หม้ออบไก่ ฯลฯ โดยได้มีการส่งขายทั้งภายในจังหวัดลำปาง และต่างจังหวัด ซึ่งสร้างรายได้ให้แก่หมู่บ้าน และเทศบาลเมืองพิชัย ได้นโยบายการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองพิชัย ในด้านการสนับสนุนส่งเสริมความเข้มแข็งเศรษฐกิจของชุมชน โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นฐานการพัฒนา เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ ประกอบกับหมู่บ้านม่อนเขาแก้ว เป็นหมู่บ้านที่มีการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น การปั้นเครื่องปั้นดินเผามาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

๗.๓.๒ ภาษาถิ่น จะใช้ภาษาท้องถิ่น(ภาษาล้านนา)เป็นส่วนใหญ่ และมีการใช้ภาษากลางในบางพื้นที่

๗.๔ สิ้นค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดิเผาแบบโบราณ อาทิ หม้อแกง หม้อต่อม หม้อนึ่ง หรือจะเป็นผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาร่วมสมัย อาทิ กระถาง ตุ๊กตาตกแต่งสวน หม้ออบไก่ ฯลฯ
- ผลิตภัณฑ์จากเครือเถาวัลย์

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ มีแม่น้ำวังไหลผ่านทางทิศตะวันตกตามแนวเขตของตำบลจากทิศเหนือ ไปยังทิศใต้ ซึ่งเกษตรกรได้อาศัยแหล่งน้ำทำการเกษตร และมีลำเหมือง จากเขื่อนกิ่วลม ซึ่งเป็นแหล่งน้ำสำคัญที่เกษตรกรใช้ในการเกษตร

๘.๒ ป่าไม้ ส่วนใหญ่เทศบาลเมืองพิชัยเป็นกึ่งเมืองกึ่งชนบท พื้นที่ป่าไม้ไม่มี คงมีเพียงแต่ป่าชุมชนบ้านต้นมื่นเท่านั้น

๘.๓ ภูเขา ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขา มีดอยฝรั่งเป็นเป็นแหล่งท่องเที่ยวในเขตตำบลพิชัยซึ่งยังมีความอุดมสมบูรณ์ของป่าไม้

๘.๔ คุณภาพของทรัพยากร

ทรัพยากรในเขตเทศบาล อยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีต้นไม้ที่สมบูรณ์ในเขตป่าชุมชน และในพื้นที่การเกษตรและพื้นที่บ้านเรือนมีการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว ส่วนคุณภาพของน้ำแม่น้ำวังอยู่ในเกณฑ์ดี ไม่เน่าเสียและน้ำสำหรับการอุปโภค บริโภค ก็จัดว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และเทศบาลเมืองพิชัยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการทางด้านทรัพยากรธรรมชาติเป็นอย่างมากและได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศราภรณ์ สัตยาชัย (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๔. ประชาชนที่มาขอใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (๒๕๔๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอากรสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงาน กองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมมีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ (๒๕๔๖) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผู้บริหาร

วรุณี เชาวน์สุขุม และดวงตา สราญรมย์ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน ๒,๐๐๐ ราย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน และค่าแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

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

๒) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายเลขประจำบ้าน

๓. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

สุวนิช ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒.งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของคนไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์ (๒๕๕๗) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒,๗๕๗ ครัวเรือน ใช้วิธีกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๓๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (๓.๖๐$\pm$๐.๖๐) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (๓.๗๑$\pm$๐.๕๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓.๖๔$\pm$๐.๕๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๓.๕๕$\pm$๐.๔๙) ด้านสาธารณสุข (๓.๘๑$\pm$๐.๕๒) ด้านสังคม/สวัสดิการ (๓.๗๔$\pm$๐.๕๒) และด้านการศึกษา (๓.๗๔$\pm$๐.๕๑) และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือ โครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (๓.๐๐$\pm$๐.๗๑) และนอกจากนี้มีข้อเสนอแนะปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้า ส่องสว่างข้างทางและครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาฏพจน์ (๒๕๕๙) ทำการศึกษาเรื่อง สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจประชาชน) งานอื่นๆ (งานชลประทานระบบท่อ) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ จำนวน ๓๓๓ คน ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๒๔๔ คน ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน และผู้รับบริการงานชลประทานระบบท่อ จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ จำแนกเป็นรายได้ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง ๔ ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ รองลงมาคือด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ตามลำดับ

บทที่ ๓
ระเบียบวิธีวิจัย

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิชัย ทั้งสิ้นมีจำนวน ๑๓,๑๕๒ คน (ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒)

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

E คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ + / - ๐.๐๕ ภายเหนือความเชื่อมั่น ๙๕ % จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิชัย ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลเมืองพิชัย

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{๑๓,๑๕๒}{๑ + ๑๓,๑๕๒\ (๐.๐๕)^{๒}} = ๓๘๘.๑๙ \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๘๘.๑๙ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ – ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๐ ทะเบียนบ้านกลาง	๒๘	๐.๒๑	๑
หมู่ที่ ๑ บ้านพิชัย	๒,๓๗๔	๑๘.๐๕	๗๒
หมู่ที่ ๒ บ้านสามัคคี	๙๔๑	๗.๑๕	๒๙
หมู่ที่ ๓ บ้านม่อนเขาแก้ว / บ้านทุ่งกู่	๑,๑๕๒	๘.๗๖	๓๕
หมู่ที่ ๔ บ้านต้นยาง	๘๗๑	๖.๖๒	๒๖
หมู่ที่ ๕ บ้านต้นต้อง	๘๐๑	๖.๐๙	๒๔
หมู่ที่ ๘ บ้านทรายใต้	๙๑๐	๖.๙๒	๒๘
หมู่ที่ ๙ บ้านฝายน้อย	๘๘๒	๖.๗๑	๒๗
หมู่ที่ ๑๒ บ้านท่าเดื่อ	๘๗๘	๖.๖๘	๒๗
หมู่ที่ ๑๓ บ้านใหม่ – บ้านเด่น	๙๖๔	๗.๓๓	๒๙
หมู่ที่ ๑๔ บ้านต้นมื่น	๑,๖๒๑	๑๒.๓๓	๔๙
หมู่ที่ ๑๕ บ้านสันติสุข	๑,๗๓๐	๑๓.๑๕	๕๓
รวม	**๑๓,๑๕๒**	**๑๐๐.๐๐**	**๔๐๐**

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

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

โดยครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ด (Likert's scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัยจะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	**ระดับ**	**ร้อยละ**
๔.๕๐ – ๕.๐๐	มากที่สุด	๙๐ - ๑๐๐
๓.๕๐ – ๔.๔๙	มาก	๗๐ - ๘๙
๒.๕๐ – ๓.๔๙	ปานกลาง	๕๐ - ๖๙
๑.๕๐ – ๒.๔๙	น้อย	๓๐ - ๔๙
๑.๐๐ – ๑.๔๙	น้อยที่สุด	๐ - ๒๙

บทที่ ๔
ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองพิชัย
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิชัย

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๑

ตารางที่ ๔ – ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นาน ๆ ครั้ง	๓๒๒	๘๐.๕๐
๑ – ๒ ครั้งต่อเดือน	๖๘	๑๗.๐๐
๓ – ๔ ครั้งต่อเดือน	๖	๑.๕๐
มากที่สุดกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๔	๑.๐๐
๒. ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
๐๘.๓๐ น. – ๑๐.๐๐ น.	๒๒๖	๕๖.๕๐
๑๐.๐๑ น. – ๑๒.๐๐ น.	๑๔๖	๓๖.๕๐
๑๒.๐๑ น. – ๑๔.๐๐ น.	๒๐	๕.๐๐
เวลา ๑๔.๐๑ น. – ปิดทำการ	๘	๒.๐๐

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิชัย

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๒

ตารางที่ ๔ – ๒ ข้อมูลทั่วไป

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๔๐	๓๕.๐๐
หญิง	๒๖๐	๖๕.๐๐
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๒	๓.๐๐
๒๑ – ๓๐ ปี	๓๒	๘.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๗๖	๑๙.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๖๔	๔๑.๐๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๖๐	๑๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕๖	๑๔.๐๐
๓. สถานภาพ		
โสด	๓๔	๘.๕๐
สมรส	๓๓๒	๘๓.๐๐
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	๓๔	๘.๕๐
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๒๔	๓๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔๖	๓๖.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๗๖	๑๙.๐๐
อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.	๓๐	๗.๕๐
ปริญญาตรี	๒๐	๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑.๐๐

ตารางที่ ๔ – ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๓.๐๐
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๓๔	๘.๕๐
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	๓๘	๙.๕๐
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	๖๔	๑๖.๐๐
นักเรียน / นักศึกษา	๘	๒.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๓๖	๓๔.๐๐
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	๒๔	๖.๐๐
เกษตรกร / ประมง	๗๔	๑๘.๕๐
ว่างงาน	๑๐	๒.๕๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
๖. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕๖	๑๔.๐๐
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๗๒	๖๘.๐๐
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๖๔	๑๖.๐๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๘	๒.๐๐
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน		
หมู่ที่ ๐ ทะเบียนบ้านกลาง	๑	๐.๒๑
หมู่ที่ ๑ บ้านพิชัย	๗๒	๑๘.๐๕
หมู่ที่ ๒ บ้านสามัคคี	๒๙	๗.๑๕
หมู่ที่ ๓ บ้านม่อนเขาแก้ว / บ้านทุ่งกู่	๓๕	๘.๗๖
หมู่ที่ ๔ บ้านต้นยาง	๒๖	๖.๖๒
หมู่ที่ ๕ บ้านต้นต้อง	๒๔	๖.๐๙
หมู่ที่ ๘ บ้านทรายใต้	๒๘	๖.๙๒
หมู่ที่ ๙ บ้านฝายน้อย	๒๗	๖.๗๑
หมู่ที่ ๑๒ บ้านท่าเดื่อ	๒๗	๖.๖๘
หมู่ที่ ๑๓ บ้านใหม่ – บ้านเด่น	๒๙	๗.๓๓
หมู่ที่ ๑๔ บ้านต้นมื่น	๔๙	๑๒.๓๓
หมู่ที่ ๑๕ บ้านสันติสุข	๕๓	๑๓.๑๕

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองพิชัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านงานรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๕๗	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๗๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๕๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๔. การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๖๒	๐.๖๐	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	**๔.๖๓**	**๐.๕๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๐) และ ข้อ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๒) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๒)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	๔.๕๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๖	๐.๕๖	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบรวดเร็วและทั่วถึง	๔.๖๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๔. มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ	๔.๕๙	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	**๔.๖๑**	**๐.๕๒**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบ รวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๗๐	๐.๕๔	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๓	๐.๖๘	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๑	๐.๖๒	มากที่สุด
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๔๖	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๕๙**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑) และ ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๘)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. สถานที่ตั้งจุดให้บริการ สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๖๔	๐.๖๓	มากที่สุด
๓. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๖	๐.๕๘	มากที่สุด
๕. มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๘	๐.๖๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๖๕**	**๐.๕๙**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ สถานที่ตั้งจุดให้บริการ สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๘) และ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ต่อการจัดเก็บรายได้	๔.๕๘	๐.๖๓	มากที่สุด
๒. เทศบาลเมืองพิชัยสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการกำหนดเองมากขึ้น	๔.๓๗	๐.๖๒	มาก
๓. เทศบาลเมืองพิชัยมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม	๔.๓๗	๐.๖๒	มาก
๔. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย	๔.๓๖	๐.๗๒	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	**๔.๔๒**	**๐.๖๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ต่อการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ เทศบาลเมืองพิชัยสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการกำหนดเองมากขึ้น และ ข้อ ๓ เทศบาลเมืองพิชัยมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๒ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๗๒)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๒. ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๖๒	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลัง อย่างเป็นธรรม	๔.๔๖	๐.๕๗	มาก
๔. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๕. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๖๔	๐.๖๓	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕๗	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	**๔.๖๓**	**๐.๕๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑), ข้อ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) และ ข้อ ๖ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลัง อย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	๔.๖๖	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๘	๐.๖๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๖๔**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๐	๐.๖๖	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๕	๐.๗๑	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๖	๐.๗๐	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๐	๐.๗๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๓๙	๐.๖๘	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน	๔.๓๖	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๓๖**	**๐.๖๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๗๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๗๐ และ ๐.๖๙ ตามลำดับ) และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๗๑) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๖)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ	๔.๒๕	๐.๖๙	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๘	๐.๗๓	มาก
๓. อุปกรณ์ / เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันพิชัยและมีคุณภาพ	๔.๓๕	๐.๖๘	มาก
๔. มีเอกสาร / แผ่นพับ / สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๕	๐.๖๔	มาก
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ / สื่อ / คู่มือและเอกสาร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๘	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๓๔**	**๐.๖๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ และ ข้อ ๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ / สื่อ / คู่มือและเอกสาร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๗๓ และ ๐.๖๙ ตามลำดับ) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันพิชัยและมีคุณภาพ และ ข้อ ๔ มีเอกสาร / แผ่นพับ / สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๘ และ ๐.๖๔ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๖๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ	๔.๓๗	๐.๗๐	มาก
๒. การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการ	๔.๓๙	๐.๗๑	มาก
๓. การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๔๐	๐.๗๐	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	**๔.๓๙**	**๐.๗๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๗๐)

๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๓๒	๐.๗๔	มาก
๒. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ	๔.๓๒	๐.๖๕	มาก
๓. การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๔. งบประมาณสำหรับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานมีความเหมาะสม	๔.๓๕	๐.๖๘	มาก
๕. เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๓๐	๐.๗๖	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	**๔.๓๒**	**๐.๗๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ งบประมาณสำหรับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และ ข้อ ๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๔ และ ๐.๖๕ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๗๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๗)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	๔.๕๗	๔.๒๒	มากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๑	๔.๓๖	มากที่สุด
๓. มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว	๔.๕๐	๔.๑๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	**๔.๕๙**	**๐.๕๓**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๓๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๒๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๑๕)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๖๒	๐.๖๑	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๖	๐.๕๘	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๔	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	๔.๕๙	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๖๔**	**๐.๕๓**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๔), ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑) และ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๕)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๗๐	๐.๕๔	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๗๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๖๒	๐.๕๙	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง / ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐานทุกงาน	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๕. มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง / ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๖๔**	**๐.๕๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ และ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง / ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง / ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐานทุกงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. งานบริการโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่ผ่านการก่อสร้าง / ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลเมืองพิชัย มีมาตรฐานและได้คุณภาพ	๔.๗๘	๐.๖๒	มากที่สุด
๒. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	๔.๗๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคมีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่	๔.๗๓	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	**๔.๗๔**	**๐.๕๗**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่ผ่านการก่อสร้าง / ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลเมืองพิชัย มีมาตรฐาน และได้คุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคมีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๕)

๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๒	๐.๖๒	มากที่สุด
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๗๑	๐.๕๗	มากที่สุด
๓. ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๕๗	๐.๖๐	มากที่สุด
๔. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร / แผ่นพับ / สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๖๙	๐.๕๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	**๔.๖๔**	**๐.๖๓**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสาร / แผ่นพับ / สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๐)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	๔.๗๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๗	๐.๕๗	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๔	๐.๖๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๖๕**	**๐.๕๘**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๙	๐.๕๕	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๘	๐.๖๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	๔.๔๘	๐.๕๑	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๕๙**	**๐.๕๘**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๑), ข้อ ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๙) และ ข้อ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๑)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๖๖	๐.๖๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๕๒	๐.๕๔	มากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๔	๐.๕๗	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๕. มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๖๔	๐.๖๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๕๙**	**๐.๕๘**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) และ ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๔)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๗๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๒. เด็ก สตรี คนชรา ผู้ติดเชื้อและผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๔๗	๐.๖๐	มาก
๓. งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มีความเหมาะสม	๔.๔๒	๐.๕๖	มาก
๔. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	**๔.๕๕**	**๐.๕๙**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒ เด็ก สตรี คนชรา ผู้ติดเชื้อและผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๖)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

๔.๔.๑) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย

- ถนนระหว่างหมู่บ้าน/ภายในหมู่บ้านและทางหลวงมีลักษณะไม่เท่ากัน เพราะไม่มีการตรวจตราไม่ให้รถบรรทุกใช้เส้นทาง ส่งผลให้ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ
- ถนนบางหมู่บ้านมีความคับแคบ การใช้รถใช้ถนนค่อนข้างลำบาก
- ไฟฟ้าส่องสว่างบนเส้นทางหรือถนนภายในหมู่บ้าน / เส้นทางระหว่างหมู่บ้านไม่มีความสว่างเพียงพอ จำนวนไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ ไม่มีความปลอดภัยโดยเฉพาะเวลากลางคืน บางจุดมืดมากโดยเฉพาะบริเวณทางโค้ง อาจเกิดอันตรายได้
- ระบบประปาหมู่บ้านยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน น้ำประปาไม่เพียงพอต่อการอุปโภค- บริโภค
- เกิดภาวะภัยแล้ง ทำให้ขาดแคลนแหล่งน้ำสำหรับการเกษตร
- การบริหารจัดการขยะในชุมชนยังไม่สามารถจัดการได้อย่างเป็นรูปธรรม
- ประชาชนในพื้นที่ขาดแคลนรายได้มาแบ่งเบาภาระของครอบครัว เกิดการว่างงาน ในส่วนของเกษตรกรต้องประสบภาวะราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำทำให้ขาดรายได้หลัก ไม่มีรายได้เสริม ทำให้ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเพิ่มมากขึ้น
- การดูแล และการให้บริการประชาชนยังไม่ครอบคลุม ทุกหมู่บ้าน

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย

- ควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนสาธารณะระหว่างหมู่บ้านหรือภายในชุมชน หรือพัฒนาขยายถนนให้อยู่ในสภาพดี สามารถใช้สัญจรได้อย่างปลอดภัย
- ทำการตรวจตราการใช้รถบรรทุกไม่ให้สัญจรไป-มาในถนนที่จำเป็นต้องจำกัดน้ำหนักของรถ เพื่อความคงทนของถนนสาธารณะ
- ควรพัฒนาและปรับปรุง ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ให้ครอบคลุม ทั่วถึง เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะเพิ่มการติดตั้งในบริเวณจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่างๆ
- พัฒนาระบบแหล่งน้ำทั้งเพื่อการอุปโภค-บริโภค และพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรแก่ประชาชนในพื้นที่ ที่มักจะเกิดปัญหาในการใช้น้ำในชีวิตประจำวัน

- ควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับการขุดลอกคูคลองต่างๆอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนมีน้ำใช้ทำการเกษตรอย่างเพียงพอ มีแหล่งรับน้ำเพื่อแก้ปัญหาอุทกภัย และมีแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตามแนวทางและหลักของการบริหารน้ำเพื่อชีวิต

- เทศบาลเมืองพิชัย ควรให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธี หรือจัดหารถขนขยะที่อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน มีการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์ให้ประชาชนหรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักต่อการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติก หรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ ฯลฯ

- ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่อย่างยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง ตรงจุด มีการดูแล และให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านโดยเรียงลำดับความสำคัญก่อน-หลังอย่างยุติธรรม

- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

- ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลเมือง และพนักงานเทศบาลเมืองพิชัยควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

- พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน ควรมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลาเพื่อบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมา ด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลเมืองพิชัยควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานต่อไป

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๐ ช่วงเวลาที่มารับบริการเป็นส่วนใหญ่ คือ ๐๘.๓๐ น. – ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ การศึกษาส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐ และปัจจุบันอาศัยอยู่ หมู่ที่ ๑ บ้านพิชัย เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านงานรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๐) และ ข้อ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๒) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๒)

๒.๑.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบ รวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน

ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑) และ ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๘)

๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ สถานที่ตั้งจุดให้บริการ สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๘) และ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓)

๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับความสะดวก รวดเร็วต่อการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ เทศบาลเมืองพิชัยสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการกำหนดเองมากขึ้น และ ข้อ ๓ เทศบาลเมืองพิชัยมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๒ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ประชาชนในเขต

เทศบาลเมืองพิชัยได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๗๒)

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑), ข้อ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) และ ข้อ ๖ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลังอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๗)

๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๓)

๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๗๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๗๐ และ ๐.๖๙ ตามลำดับ) และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๗๑) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๖)

๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ และ ข้อ ๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ / สื่อ / คู่มือและเอกสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๗๓ และ ๐.๖๙ ตามลำดับ) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันพิชัยและมีคุณภาพ และ ข้อ ๔ มีเอกสาร / แผ่นพับ / สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๘ และ ๐.๖๔ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐานมีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๗๐)

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ งบประมาณสำหรับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และ ข้อ ๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๔ และ ๐.๖๕ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๗๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๗)

๒.๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๓๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๒๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๑๕)

๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๔), ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑) และ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ

เท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๕)

๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ และ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง / ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง / ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐานทุกงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓)

๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลเมืองพิชัย มีมาตรฐานและได้คุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคมีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชน ในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จาก การให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๕)

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสาร / แผ่นพับ / สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๐)

๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๓)

๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๑), ข้อ ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๙) และ ข้อ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๑)

๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๘) และ ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๔)

๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒ เด็ก สตรี คนชรา ผู้ติดเชื้อ และผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคมมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๖)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมา ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ถัดมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของเทศบาลเมือง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ Leon Duguit, Jeze Gaston, นันทวัฒน์ บูรมานันท์ และประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึง

อย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลเมืองพิชัยอยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค, งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามลำดับ

๒. จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการจากเทศบาลเมืองพิชัยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า ผลจากการศึกษาความพึงพอใจเป็นรายด้านความพึงพอใจของประชาชนในบางด้านยังมีระดับความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ อาทิเช่น

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ, มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลังอย่างเป็นธรรม, การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม

๒.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์), มีการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว และมีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว, ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ, สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ, มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง / ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐานทุกงาน และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ

๒.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย, ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ, ประชาชนได้รับประโยชน์จาก การให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงและเพียงพอ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลเมืองพิชัยควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัยได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesel และ Berry (๑๙๘๕) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability)
๒. การตอบสนอง (responsive)
๓. ความสามารถ (competency)
๔. การเข้าถึงบริการ (access)
๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy)
๖. การสื่อสาร (communication)
๗. ความซื่อสัตย์ (credibility)
๘. ความมั่นคง (security)
๙. ความเข้าใจ (understanding)
๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ทั้งนี้ยังสอดรับกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

๑. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
๒. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
๓. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
๔. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
๕. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวนิช ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก ด้านสาธารณูปโภค

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในงานปกครอง, มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธา และงานรักษาความสะอาด และมีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย *สาเหตุของความไม่พึงพอใจ* คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องจากกระบวนการให้บริการ และท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ, ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบ, การบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลเมืองพิชัย ดังนี้

๑) ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

แม้ผลของการประเมินในภาพรวมจะอยู่ในระดับมากที่สุด ทางเทศบาลเมืองพิชัยก็ควรต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลเมืองพิชัย ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑.๑) เทศบาลเมืองพิชัย ควรจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๑.๒) เทศบาลเมืองพิชัย ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้ จะช่วยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของหน่วยงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒) ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้ว ทั้ง ๔ ภารกิจ คือ

๒.๑) งานด้านรายได้หรือภาษี

๒.๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

๒.๓) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค

๒.๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัยในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อสะดวกในการนำเสนอคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลังอย่างเป็นธรรม

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งบประมาณสำหรับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานมีความเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม

๒.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตามขั้นตอนที่เป็นระบบมีความรวดเร็ว ฉับไว

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งจุดให้บริการ สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ / สื่อ / คู่มือและเอกสาร มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การมารับบริการ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง / ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐานทุกงาน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ

๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับความสะดวก รวดเร็วต่อการจัดเก็บรายได้ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่ผ่านการก่อสร้าง / ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลเมืองพิชัย มีมาตรฐาน และได้คุณภาพ ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ประชาชนได้รับประโยชน์จาก การให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงและเพียงพอ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่วนที่เทศบาลเมืองพิชัยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคมมีความเหมาะสม

๓) ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

๓.๑) เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย ในงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ดังนั้น ทางเทศบาลเมืองพิชัยควรจัดให้มีการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ ด้วย ทั้งนี้ เพื่อได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตรับผิดชอบและผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

๓.๒) การวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงานและช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) และวางแผนตารางการลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายและเพื่อความแม่นยำและน่าเชื่อถือของข้อมูล

๔) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถาม พอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางเทศบาลเมืองพิชัย ควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนสาธารณะระหว่างหมู่บ้านหรือภายในชุมชน หรือพัฒนาขยายถนนให้อยู่ในสภาพดีสามารถใช้สัญจรได้อย่างปลอดภัย, ทำการตรวจตราการใช้รถบรรทุกไม่ให้สัญจรไป-มาในถนนที่จำเป็นต้องจำกัดน้ำหนักของรถ เพื่อความคงทนของถนนสาธารณะ, ควรพัฒนาและปรับปรุง ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ให้ครอบคลุม ทั่วถึง เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะเพิ่มการติดตั้งในบริเวณจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่างๆ, พัฒนาระบบแหล่งน้ำทั้งเพื่อการอุปโภค-บริโภค และพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรแก่ประชาชนในพื้นที่ ที่มักจะเกิดปัญหาในการใช้น้ำในชีวิตประจำวัน, ควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับการขุดลอกคูคลองต่างๆอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนมีน้ำใช้ทำการเกษตรอย่างเพียงพอ มีแหล่งรับน้ำเพื่อแก้ปัญหาอุทกภัย และมีแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตามแนวทางและหลักของการบริหารน้ำเพื่อชีวิต, เทศบาลเมืองพิชัย

ควรให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธี หรือจัดหารถขนขยะที่อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน มีการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์ให้ประชาชนหรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักต่อการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติก หรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ ฯลฯ, ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่อย่างยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง ตรงจุด มีการดูแล และให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านโดยเรียงลำดับความสำคัญก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลเมืองพิชัย และพนักงานเทศบาลเมืองพิชัย ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหาประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน ควรมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลาเพื่อบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองพิชัยจะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลเมืองพิชัยควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลเมืองพิชัยควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ตำบล พนักงานเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ที่สามารถร้องทุกข์ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง(สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลเมืองพิชัย จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลเมืองพิชัยควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์ การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลเมืองพิชัยสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถาม พอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางเทศบาลเมืองพิชัย ควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนสาธารณะระหว่างหมู่บ้านหรือภายในชุมชน หรือพัฒนาขยายถนนให้อยู่ในสภาพดีสามารถใช้สัญจรได้อย่างปลอดภัย, ทำการตรวจตราการใช้รถบรรทุกไม่ให้สัญจรไป-มาในถนนที่จำเป็นต้องจำกัดน้ำหนักของรถ เพื่อความคงทนของถนนสาธารณะ, ควรพัฒนาและปรับปรุง ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ให้ครอบคลุม ทั่วถึง เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะเพิ่มการติดตั้งในบริเวณจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่างๆ, พัฒนาระบบแหล่งน้ำทั้งเพื่อการอุปโภค-บริโภค และพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรแก่ประชาชนในพื้นที่ ที่มักจะเกิดปัญหาในการใช้น้ำในชีวิตประจำวัน, ควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับการขุดลอกคูคลองต่างๆอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนมีน้ำใช้ทำการเกษตรอย่างเพียงพอ มีแหล่งรับน้ำเพื่อแก้ปัญหาอุทกภัย และมีแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตามแนวทางและหลักของการบริหารน้ำเพื่อชีวิต, เทศบาลเมืองพิชัยควรให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธี หรือจัดหารถขนขยะที่อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน มีการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ จัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม รณรงค์ให้ประชาชนหรือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดความตระหนักต่อการลด ละ เลิกการใช้ถุงพลาสติกหรือการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และหาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ, การเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ ฯลฯ, ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่อย่างยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้าน

ต่างๆอย่างทั่วถึง ตรงจุด มีการดูแล และให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านโดยเรียงลำดับความสำคัญก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลเมืองพิชัย และพนักงานเทศบาลเมืองพิชัย ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหาประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน ควรมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลาเพื่อบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองพิชัยจะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลเมืองพิชัยควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลเมืองพิชัยควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ตำบล พนักงานเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ที่สามารถร้องทุกข์ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง(สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลเมืองพิชัย จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลเมืองพิชัยควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์ การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลเมืองพิชัยสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). **แผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑).** กรุงเทพ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (๒๕๓๐).**การบริหารบุคคล**.พิมพ์ครั้งที่ ๔.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,

กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๔๖). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโถดม. (๒๕๔๔). **“การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย”**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **ธรรมภิบาลท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**.กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก็อบปี้.

โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local selfgovernance**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ชมพร ชุมวรฐายี. (๒๕๓๐).**“ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี”**.วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล,.

ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑).**“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่”** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,.

ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง”**.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีรศักดิ์ วระสุข. (๒๕๓๗). **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”**. วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประทุมพร พลายเมือง. (๒๕๔๖). **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสุรินทร์.

ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. **รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล**.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนัก”**.ทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.

วรุณี เชาวน์สุขุม และดวงตา สราญรมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ (พฤษจิกายน – สิงหาคม), หน้า ๑๒๕ – ๑๓๔.

วีระพงษ์ เฉลิมริระรัตน์. (๒๕๓๙). **คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).

สถาบันดำรงเดชานุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙.**ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล.**รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เสงี่ยม แสนพิช. (๒๕๔๘). **“ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓**.

สุวนิช ศิลาอ่อน. (๒๕๓๘).**“ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนายก” ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (๒๕๕๗). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง**. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน), หน้า ๕๗ – ๖๔.

อมร รักษาสัตย์. **“บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสารรัฐประศาสนศาสตร์**. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และ กันย์สินี จาฏพจน์. (๒๕๕๙). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙**. วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน), หน้า ๔๙ – ๖๐.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Likert, R. (๑๙๗๐). **A technique for the measurement of attitude**. In G.F. Summer (Ed). Attitudes measurement. New York : Rand McNally.

Millett, J. D. (๑๙๕๔). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Parasuraman, A. , Zeithaml, V. , & Berry, L. (๑๙๘๕). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**, Journal of Marketing, ๔๙ : ๔๑-๕๐.

Yamane, T. (๑๙๗๓). **Statistic : An Introductory Analysis (๓th ed.)**. New York : Harper and Row.

Zeithaml, V. A. Berry, L. , & Parasuraman, A. (๑๙๙๐). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations**. New York : Free Press.

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

☐ นานๆ ครั้ง ☐ จำนวน๑ – ๒ ครั้งต่อเดือน
☐ จำนวน ๓ – ๔ ครั้งต่อเดือน ☐ มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

☐ เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๐.๐๐ น. ☐ เวลา ๑๐.๐๑ น. – ๑๒.๐๐ น.
☐ เวลา ๑๒.๐๑ น. – ๑๔.๐๐ น. ☐ เวลา ๑๔.๐๑ น. – ปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านต้องการหรือ เติมคำลงในช่องว่าง

๑. **เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. **อายุ** ☐ อายุไม่เกิน ๒๐ ปี ☐ อายุ ๒๑ – ๓๐ ปี
☐ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี ☐ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี
☐ อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. **สถานภาพ** ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. **การศึกษา** ☐ ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ☐ อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. **อาชีพ** ☐ พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ ☐ เกษตรกร / ประมง
☐ ว่างงาน ☐ อื่นๆ

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

๑. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

<u>อยู่ในเขตเทศบาลเมืองพิชัยเต็มพื้นที่</u>

☐ หมู่ที่ ๓ ชุมชนบ้านม่อนเขาแก้ว / ชุมชนทุ่งกู่

☐ หมู่ที่ ๔ ชุมชนบ้านต้นยาง ☐ หมู่ที่ ๙ ชุมชนบ้านฝายน้อย

☐ หมู่ที่ ๑๒ ชุมชนบ้านท่าเดื่อ ☐ หมู่ที่ ๑๔ ชุมชนบ้านต้นมื่น

☐ หมู่ที่ ๑๕ ชุมชนบ้านสันติสุข

<u>อยู่ในเขตเทศบาลเมืองพิชัยบางส่วน</u>

☐ หมู่ที่ ๑ ชุมชนบ้านพิชัย ☐ หมู่ที่ ๒ ชุมชนบ้านสามัคคี

☐ หมู่ที่ ๕ ชุมชนบ้านต้นต้อง ☐ หมู่ที่ ๘ ชุมชนบ้านทรายใต้

☐ หมู่ที่ ๑๓ ชุมชนบ้านใหม่ – บ้านเด่น

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
๑.๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน					
๑.๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ต่อการจัดเก็บรายได้					
๕.๒ เทศบาลเมืองพิชัยสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการกำหนดเองมากขึ้น					
๕.๓ เทศบาลเมืองพิชัยมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม					
๕.๔ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลัง อย่างเป็นธรรม					
๑.๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ					
๑.๖ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย (ต่อ) ๔

หัวข้อประเมิน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๔.๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือต่างๆในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันสมัยและมีคุณภาพ					
๔.๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๔.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ / สื่อ / คู่มือและเอกสาร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิชัยได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่งถึงและถูกสุขลักษณะ					
๕.๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ					
๕.๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย (ต่อ) ๕

หัวข้อประเมิน งานด้านโครงการสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๒ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐานให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ					
๑.๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๔ งบประมาณสำหรับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานมีความเหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีบริการรับแจ้งเรื่องการบริการโครงสร้างพื้นฐานตามขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว ฉับไว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๓.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ					
๔.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๔.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๔.๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมตามการบริการโครงสร้างพื้นฐานทุกงาน					
๔.๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านโครงการสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ งานบริการโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่ผ่านการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วในเขตเทศบาลเมืองพิชัย มีมาตรฐานและได้คุณภาพ					
๕.๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงและเพียงพอ					
๕.๓ การดำเนินการตามโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคมีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองพิชัย (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมาก (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๔.๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๔.๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
๔.๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
๕.๒ เด็ก สตรี คนชรา ผู้ติดเชื้อและผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม					
๕.๓ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มีความเหมาะสม					
๕.๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ .....

.....

.....

.....

.....

.....

๔.๒ โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ .....

....

.....

.....

.....

.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ..

...สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง....

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจฯ
เทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจฯ
เทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจฯ
เทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลความพึงพอใจฯ
เทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน