



รายงานผลการสำรวจ  
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา  
จังหวัดลำปาง

## หนังสือรับรองผลการประเมิน

เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว

## คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือ จุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว ได้ตระหนักถึงความพอใจในการให้บริการประชาชนและชุมชน จึงได้รับ ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 และขอขอบคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนประชาชน ที่ได้ให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

# สารบัญ

หน้า

หนังสือรับรองผลการประเมิน

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ

1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
1.3	ขอบเขตการประเมิน	2
1.4	ประโยชน์ของการประเมิน	2
1.5	นิยามศัพท์เฉพาะ	3

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4

2.2	ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว	19
2.3	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.4	กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	22

บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน

3.1	วิธีดำเนินการประเมิน	23
3.2	เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	25

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	30

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1	สรุปผลการประเมิน	57
5.2	ข้อเสนอแนะ	59

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ	26
ตารางที่ 2	ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว แยกตามด้านต่างๆ	30
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว แยกตามงานต่างๆ	31
ตารางที่ 4	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	32
ตารางที่ 5	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	33
ตารางที่ 6	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	34
ตารางที่ 7	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	35
ตารางที่ 8	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	36
ตารางที่ 9	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา	37
ตารางที่ 10	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา	38
ตารางที่ 11	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา	39
ตารางที่ 12	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา	40
ตารางที่ 13	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา	41
ตารางที่ 14	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	42
ตารางที่ 15	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	43
ตารางที่ 16	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	44
ตารางที่ 17	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	46
ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	47
ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้ หรือภาษี	48
ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้ หรือภาษี	49
ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้ หรือภาษี	50
ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้ หรือภาษี	51
ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	52
ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	53
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	54
ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	55
ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	56
ตารางที่ 29 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น เฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

## 1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีขอบเขตการประเมินดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา สำนวความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด และแยกตามประเภทของงานบริการ
2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว
3. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ตั้งแต่ ตุลาคม 2559 – พฤศจิกายน 2560

## 1.4 ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

**งานบริการสาธารณะ** หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ หลักธรรมาภิบาลและเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี, 2559)

##### 1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะ ของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตาม

วิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้น ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

### 3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

#### 3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนร่วมได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิผลมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) ภารกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

#### 3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

#### 3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูง จึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

#### 3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจาก เอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชน เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

#### 4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

4.1) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุข โภชนา และสาธารณสุขการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

4.2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

4.3) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานชานาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4.4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาภาวะในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

4.6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรม สันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

#### 5) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ มีวิธีการดังนี้

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

### 5.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีชั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

### 5.2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

(2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

(3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

(4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

(5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 2.1.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2552)

##### 1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัดศิวิฐ, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิษ, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กร พึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

## 2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแฮมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิษ, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

### 3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

**3.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ** เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิซ์, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

**ประการแรก** การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

**ประการที่สอง** ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

**ประการที่สาม** ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

**ประการที่สี่** การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิซ์, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

### 3.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (5) บริษัท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

**3.3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ** ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศ์ธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

- (1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
- (2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- (3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นชัดเจน
- (4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ
- (5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมีความปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป และธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยมิตรจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการ จะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ ประกอบด้วย

(1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาต่างบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยมิตรจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่างลึ้มว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยมิตรจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยมิตรจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน



### 2.1.3 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

#### 1) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการ ที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

#### 1.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

**สรุปได้ว่า** ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

**2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้**

**2.1) ผลผลิตภัณฑบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

**2.2) ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

**2.3) สถานที่บริการ** การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

**2.4) การส่งเสริมแนะนำบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

**2.5) ผู้ให้บริการ** ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

**2.6) สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

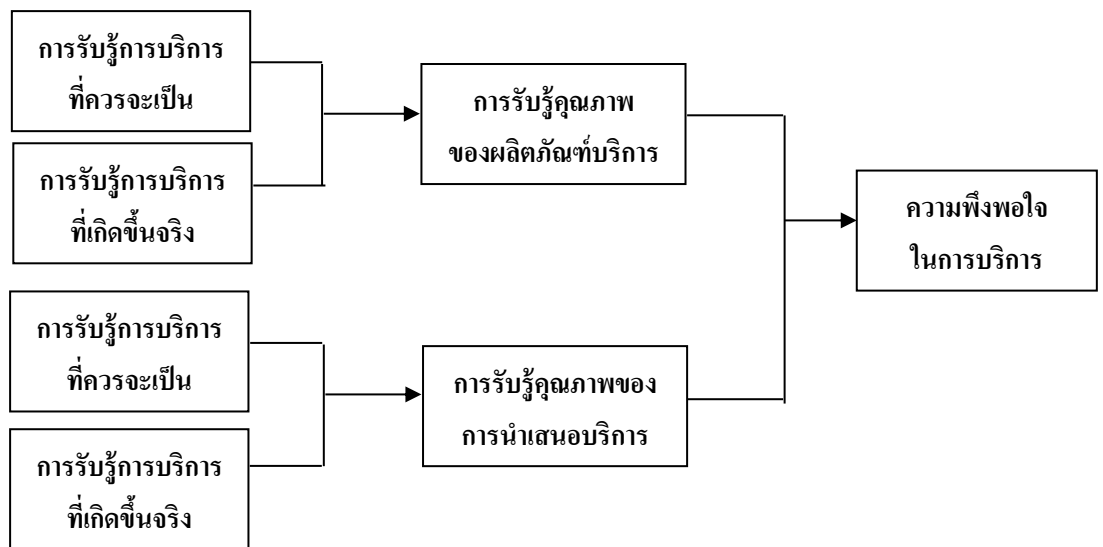
**2.7) กระบวนการบริการ** ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

**3) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจ อาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

**(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ** ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

**(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ** ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยโมติริจิตของการบริการที่แท้จริง



แผนภาพที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ  
(มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

#### 4) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

4.1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

4.5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

#### 2.1.4 หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐและบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้นไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยชาติเป็นพันๆปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบ สุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สืบค้นจาก [www.sciubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล](http://www.sciubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล) เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560)

## องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการดังนี้

1) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยมูลข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

4) **หลักความมีส่วนร่วม** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ และขจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ได้ทันที

6) **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยรวม

### 2.1.5 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ต

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุมต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ
6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

## 2.2 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว

(เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว. <http://www.kokhamaeyao.com>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2561)

### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

#### สัญลักษณ์เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว



#### ตราประจำเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว : รูปช้าง

หมายถึง ความจงรักภักดีต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รวมถึงความเจริญรุ่งเรืองของประชาชนตำบลเกาะคา อีกทั้งเพื่อให้ลูกหลานได้ทราบถึงข้อมูลทางประวัติศาสตร์ในอดีต สมัยที่ว่าการอำเภอสบยาว นครลำปาง มณฑลพายัพ รัตนโกสินทร์ศก ๑๓๒๔๕๙ ตราสัญลักษณ์อำเภอสบยาวในสมัยนั้น เป็นรูปช้าง ในปัจจุบันที่ว่าการอำเภอสบยาว นครลำปาง ได้เปลี่ยนชื่อเป็น ที่ว่าการอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ดังนั้นเทศบาลตำบลเกาะคา แม่ยาว จึงใช้ตราสัญลักษณ์เป็นรูปช้าง

## คำขวัญของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว

“เน้นภูมิปัญญา แก้ไขปัญหาเสพติด ดูแลสุขภาพชีวิต ให้พ้นวิกฤตของราษฎร”

### 1.1 ด้านกายภาพ

#### 1.1.1 ที่ตั้งของตำบลเกาะคา

เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว ตั้งอยู่เลขที่ 292 บ้านศิลา หมู่ 6 ตำบลเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ห่างจากที่ว่าการอำเภอเกาะคา ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1034 สายเกาะคา – ห้างฉัตร ประมาณ 5 กิโลเมตร แต่เดิมเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว มีชื่อว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสบยาว โดยได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลสบยาวตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2552 และในปัจจุบัน ได้เปลี่ยนชื่อจากเทศบาลตำบลสบยาวเป็นเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา

การเดินทางมายังสำนักงานเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว สามารถเดินทางได้ 2 เส้นทางได้ ดังนี้

1. เส้นทางที่ 1 ถนนสายเกาะคา – นาโง่งหาญ ทางหลวงชนบท เลขที่ ลป. 4007 มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอเกาะคา ประมาณ 5 กิโลเมตร
2. เส้นทางที่ 2 ถนนสายเกาะคา – บ้านศิลา มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอเกาะคา ประมาณ 5 กิโลเมตร

โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

อาณาเขตทางทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลลำปางหลวง
อาณาเขตทางทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลนาแก้ว
อาณาเขตทางทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลท่าผา
อาณาเขตทางทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลไหล่หิน

#### 1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นที่ราบสูง ทางทิศเหนือของพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งลำน้ำแม่ยาว ซึ่งไหลจากทิศตะวันตกมาบรรจบกับแม่น้ำวัง โดยชุมชนเดิมตั้งอยู่บริเวณริมฝั่งน้ำแม่ยาว และบางส่วนอยู่บริเวณสองฟาก ของทางหลวงชนบท ลป.4007 เกาะคา – นาโง่งหาญ

#### 1.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มีลักษณะภูมิอากาศร้อนอบอ้าว เกือบตลอดทั้งปี ฤดูร้อนอากาศค่อนข้างร้อนจัด และอากาศหนาวจัดในช่วงฤดูหนาว โดยมีลักษณะภูมิอากาศแบ่งได้ 3 ฤดู ดังนี้

- 1) ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ประมาณเดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม โดยช่วงที่มีอากาศร้อนที่สุด คือ เดือนเมษายน
- 2) ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ประมาณเดือนมิถุนายน ถึง เดือนตุลาคม โดยช่วงที่มีฝนตกมากที่สุด คือ เดือนกันยายน
- 3) ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ประมาณเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือน มกราคม โดยช่วงที่มีอากาศหนาวที่สุด คือ เดือนธันวาคมถึงเดือนมกราคม

#### 1.1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาวมีลักษณะ ดังนี้

1) กลุ่มแรกดินชุดที่ 2 ดินชุดท่าม่วง (TM) เป็นดินจากแนวตะกอนทับถมตามริมแม่น้ำ เป็นลักษณะดินบนที่ราบหรือค่อนข้างราบเรียบมีความลาดชัน 1 - 2 % ดินบนลึกไม่เกิน 30 ซม. ดินชุดนี้มีค่า PH 5.5-6.5 มีอินทรีย์วัตถุค่อนข้างสูง มี p เป็นประโยชน์ต่อพืชค่อนข้างสูงและ K ต่ำ พบที่หมู่ที่ 2 ,3 ,6 และ 7 ของตำบลเกาะคา มีความเหมาะสมที่จะปลูกพืชไร่ พืชตระกูลถั่ว และข้าวโพด

2) กลุ่มสองดินชุดที่ 6 ดินชุดแม่สาย (MS) เป็นดินที่เกิดจากการทับถมของตะกอน ลำน้ำค่อนข้างใหม่สภาพพื้นที่พบค่อนข้างเรียบมีความลาดชัน 1 - 2 % เป็นดินที่ลึกมากมีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว ดินชุดนี้มีค่า PH 0.5 - 6.5 มีอินทรีย์วัตถุสูง มี P เป็นประโยชน์ต่อพืชต่ำและมี K สูง มีความเหมาะสมในการใช้ทำนา ซึ่งให้ผลผลิตสูงเกือบทุกปี ในฤดูแล้งจากการเก็บเกี่ยวข้าวแล้วเหมาะสมสำหรับปลูกพืชไร่อื่นๆ ถ้ามีการชลประทานที่ดี สามารถปลูกข้าวนาปรังได้ เป็นดินในหมู่ที่ 1 - 6 ของตำบลเกาะคา

3) กลุ่มสามดินชุดที่ 32 ดินชุดลำปาง (LP) เป็นดินที่เกิดจากการจากตะกอนทับถมของลำน้ำเก่าบนลานตะพักลำน้ำชั้นต่ำ สภาพพื้นที่เป็นลักษณะเป็นที่ราบค่อนข้างราบเรียบมีความลาดชัน 1 - 2 % เป็นดินลึกมาก มีค่า PH 5.5 - 6.0 มี P ที่เป็นประโยชน์ต่อพืชต่ำ และมี K ต่ำ มีความเหมาะสมในการทำนา และปลูกพืชไร่ หลังจากการเก็บเกี่ยวข้าวแล้ว ในขณะดินมีความชื้นค่อนข้างมาก พืชไร่ที่ปลูก ได้แก่ ถั่วต่างๆ หอม กระเทียม แตงประเภทต่างๆ

4) กลุ่มสี่ดินชุดที่ 40 ดินหน่วยสัมพันธ์ของดินชุดร้อยเอ็ด/ชุดสันทราย (R/sal) เป็นดินประกอบด้วยดินชุดร้อยเอ็ดประมาณ 60 % และดินชุดสันทรายประมาณ 40 % มีความลาดชันประมาณ 2 - 5% เป็นดินลึกมีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว ดินชุดนี้มีค่า PH 5.0 - 6.5 มีอินทรีย์วัตถุปานกลางและต่ำ มี P เป็นประโยชน์ต่อพืชต่ำมาก มี K ปานกลางและต่ำ พบที่หมู่ที่ 2 ,3 ,4 ,6 และ 7 ของตำบลเกาะคา มีความเหมาะสมใช้ในการทำนา และปลูกพืชหมุนเวียนหลังฤดูทำนา ได้แก่ ยาสูบ ถั่วประเภทต่างๆ หอม กระเทียม ข้าวโพด และพืชผักบางชนิด

#### 1.1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อาศัยแหล่งน้ำผิวดินตามธรรมชาติ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น ลำน้ำแม่ยาว หนองน้ำยาดี สระน้ำสี่ไร่ ลำห้วยแม่ค้ำะใน ลำห้วยแม่ค้ำะนอก และอ่างเก็บน้ำแม่ฮาม เป็นต้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.แหล่งน้ำธรรมชาติ อาศัยลำน้ำแม่ยาว ซึ่งไหลผ่านพื้นที่หมู่บ้านน้ำล้อม หมู่บ้านหัวแต หมู่บ้านม่วงน้อย หมู่บ้านหนองหลาย หมู่บ้านศิลา และหมู่บ้านทุ่งเจริญ โดยเกษตรกรจะสูบน้ำจากแม่น้ำยาวเพื่อปลูกข้าว นาปีและพืชฤดูแล้ง นอกจากนี้ยังมี บึง หนองและอื่นๆ จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

- 1) หนองน้ำยาดี (หมู่บ้านหัวแต)
- 2) ลำห้วยแม่ค้ำะใน (หมู่บ้านหนองหลาย)
- 3) ลำห้วยโจ้มานะ (หมู่บ้านหนองหลาย)
- 4) สระเก็บน้ำสาธารณะ (หมู่บ้านหนองหลาย)
- 5) ลำห้วยแม่ค้ำะนอก (หมู่บ้านทุ่งเจริญ)
- 6) ลำห้วยชัวก้อม (หมู่บ้านทุ่งเจริญ)

2.แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ อ่างเก็บน้ำแม่ฮาม และมีสระน้ำสาธารณะ โดย เกษตรกรสามารถ นำ น้ำไปใช้ในการทำการเกษตรกร ได้แก่

- 1) สระเก็บน้ำขนาดเล็กของกรมพัฒนาที่ดิน จำนวน 20 สระ
- 2) สระเก็บน้ำขนาดเล็กในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน 20 สระ
- 3) ฝายกั้นน้ำ (ฝายน้ำล้น) หมู่บ้านน้ำล้อม จำนวน 2 แห่ง หมู่บ้านม่วงน้อย จำนวน 1 แห่ง หมู่บ้านหนองหลาย จำนวน 1 แห่ง หมู่บ้านศิลา จำนวน 1 แห่ง หมู่บ้านทุ่งเจริญ จำนวน 1 แห่ง และ หมู่บ้านแม่ฮาม จำนวน 2 แห่ง

### 1.1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ลักษณะป่าไม้ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว มีลักษณะเป็นป่าแพะ สลับกับป่าเบญจพรรณ ซึ่งเป็นป่าโปร่ง ประกอบด้วยต้นไม้ผลัดใบ หลากหลายชนิด ทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ สลับกันไป และมีป่าชุมชน จำนวน 1 แห่ง มีเนื้อที่ประมาณ 395 ไร่

## 1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

### 1.2.1 เขตการปกครอง

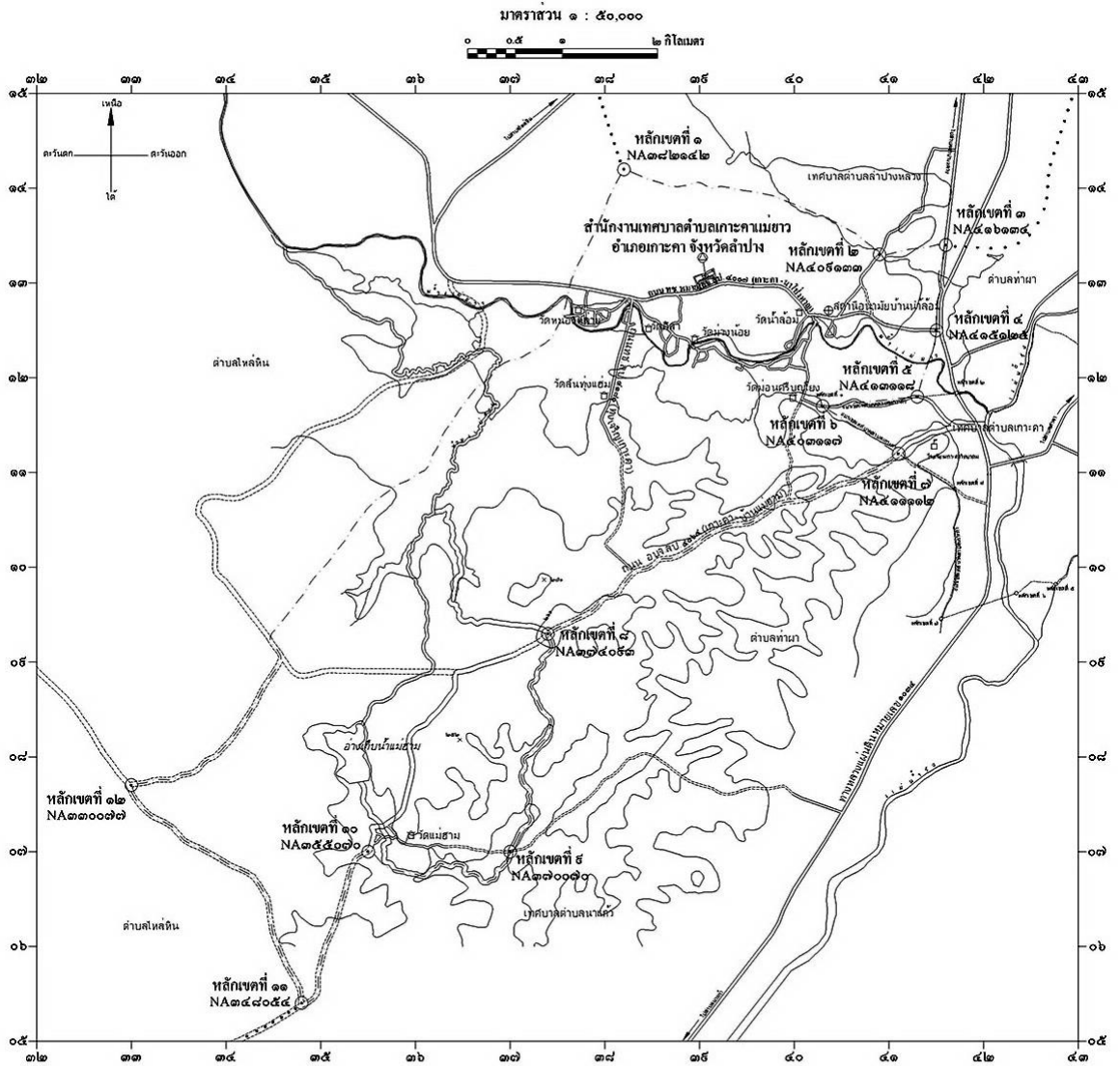
เขตการปกครองมีพื้นที่ 16,875 ไร่ หรือ 27 ตารางกิโลเมตร และมีจำนวน 8 หมู่บ้าน ได้แก่		
หมู่ที่ 1 บ้านน้ำล้อม	มีพื้นที่ 1,525.00 ไร่ หรือ 2.44 ตารางกิโลเมตร	
หมู่ที่ 2 บ้านหัวแต	มีพื้นที่ 931.25 ไร่ หรือ 1.49 ตารางกิโลเมตร	
หมู่ที่ 3 บ้านม่วงน้อย	มีพื้นที่ 937.50 ไร่ หรือ 1.50 ตารางกิโลเมตร	
หมู่ที่ 4 บ้านหนองหลาย	มีพื้นที่ 5,337.50 ไร่ หรือ 8.54 ตารางกิโลเมตร	
หมู่ที่ 5 บ้านเกาะคา	มีพื้นที่ 843.75 ไร่ หรือ 1.35 ตารางกิโลเมตร	
หมู่ที่ 6 บ้านศิลา	มีพื้นที่ 1,293.75 ไร่ หรือ 2.07 ตารางกิโลเมตร	
หมู่ที่ 7 บ้านแม่ฮาม	มีพื้นที่ 5,000.00 ไร่ หรือ 8.00 ตารางกิโลเมตร	
หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเจริญ	มีพื้นที่ 1,006.25 ไร่ หรือ 1.61 ตารางกิโลเมตร	

โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

อาณาเขตทางทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลลำปางหลวง
อาณาเขตทางทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลนาแก้ว
อาณาเขตทางทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลท่าผา
อาณาเขตทางทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลไหล่หิน



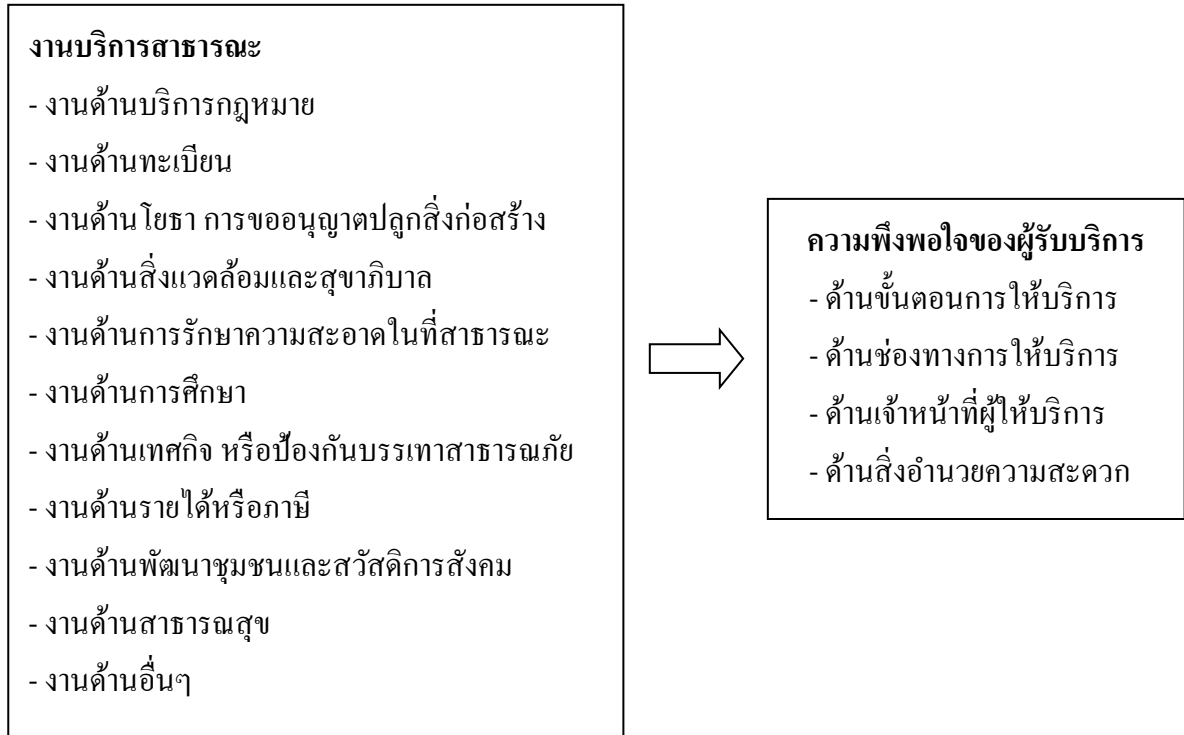
### แผนที่แสดงแนวเขตการปกครอง



- เครื่องหมาย**
- เขตเทศบาล
  - เขตตำบล
  - ถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง
  - ถนนลูกรัง พื้นถนนอ่อน
  - สะพาน
  - แม่น้ำ คลอง หนอง
  - เส้นชั้นความสูง
  - สถานที่ราชการ
  - สถานีอนามัย
  - วัด ศาลาธรรม

## 2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกรอบแนวคิดตามแผนภาพดังนี้



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการประเมิน

#### 3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล เกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

##### 3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ.2560

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากร ทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

โดยที่  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ  
 $z$  คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด  
 $e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการคำนวณครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ใน ระดับร้อยละ 10 หรือ 0.10 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.10)^2} \\ &= 96.04 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 97 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนด และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยการสุ่ม ตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และ สอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ) ด้วยวิธี Accidental Sampling

### 3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

#### 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- 1.1 ประเภทของงานบริการ
- 1.2 เพศ
- 1.3 อายุ
- 1.4 สถานภาพ
- 1.5 อาชีพ
- 1.6 การศึกษา
- 1.7 รายได้
- 1.8 เวลาที่ใช้บริการ
- 1.9 จำนวนการใช้บริการ

#### 2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอยะหา จังหวัดยะลา

การวัดตัวแปร

#### 1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (ratio scale) สำหรับตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวัด ตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

2) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอยะหา จังหวัดลำปาง ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### 3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

### 3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

### 3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประเภทของงานบริการ</b>		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40	20.0
งานด้านการศึกษา	41	20.5
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	39	19.5
งานด้านรายได้หรือภาษี	40	20.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40	20.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	89	44.5
หญิง	111	55.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
18 – 20 ปี	6	3.0
21 – 40 ปี	110	55.0
41 – 60 ปี	80	40.0
61 ปีขึ้นไป	4	2.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	40	20.0
สมรส	149	74.5
หม้าย/หย่าร้าง	11	5.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	83	41.5
รับจ้างทั่วไป	37	18.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	6.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	12.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	17	8.5
นักเรียน/นักศึกษา	12	6.0
ว่างงาน	14	7.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	49	24.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	20.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	52	26.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	9.0
ปริญญาตรี	38	19.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ไม่มีรายได้	19	9.5
1 – 5,000 บาท	36	18.0
5,001 – 10,000 บาท	71	35.5
10,001 – 15,000 บาท	53	26.5
15,001 – 20,000 บาท	17	8.5
20,001 บาทขึ้นไป	4	2.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>จำนวนครั้งในการขอรับบริการ</b>		
1 – 5 ครั้ง/ปี	89	44.5
6 – 10 ครั้ง/ปี	92	46.0
11 – 15 ครั้ง/ปี	17	8.5
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	2	1.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>ช่วงเวลาในการขอรับบริการ</b>		
08.30 – 10.00 น.	58	29.0
10.01 – 12.00 น.	84	42.0
12.01 – 14.00 น.	40	20.0
14.01 น. – ปิดทำการ	18	9.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลเกาะคา แม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.5 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.5 โดยส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 6 – 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ 1 – 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ 08.30 – 10.00 เวลา น. คิดเป็นร้อยละ 29.0



## 4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคา  
แม่ยาว ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว แยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.45	93.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.49	93.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.46	92.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.47</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว แยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.80	0.37	96.00	มากที่สุด
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.49	0.57	89.80	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.47</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาวแยกตามงานและรายชื่อ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.46</b>	<b>94.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.40</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

**ตารางที่ 6** ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.53	0.51	90.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.49</b>	<b>92.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอ  
เกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการ  
วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการ  
ที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการ  
ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60

**ตารางที่ 7** ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	0.48	95.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.45</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอ  
เกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละ  
ข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม  
แจ่มใสพร้อมให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อย  
ละ 95.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ  
95.00

**ตารางที่ 8** ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.51</b>	<b>92.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

## 2. งานด้านการศึกษา

**ตารางที่ 9** ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.36	95.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.37</b>	<b>96.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40

**ตารางที่ 10** ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.34</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอกาชา จังหวัดลำปาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20

**ตารางที่ 11** ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.34</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอกาชา จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>95.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.36</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

### 3. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.46	86.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.45</b>	<b>92.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 หรือร้อยละ 86.20

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.48</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80

**ตารางที่ 16** ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.72	0.46	94.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.46</b>	<b>94.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40

**ตารางที่ 17** ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.41</b>	<b>96.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80



**ตารางที่ 18** ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.28	0.46	85.60	มาก
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.23	0.43	84.60	มาก
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.41	0.50	88.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.46</b>	<b>86.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอกะคา จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 หรือร้อยละ 85.60

#### 4. งานด้านรายได้หรือภาษี

**ตารางที่ 19** ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.59	87.60	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.57</b>	<b>89.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอกะคา จังหวัดลำปาง งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 หรือร้อยละ 90.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 หรือร้อยละ 87.60

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.33	0.57	86.60	มาก
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.28	0.64	85.60	มาก
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.35	0.58	87.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.59</b>	<b>87.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอกาชา จังหวัดลำปาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 87.00

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.56</b>	<b>90.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอกาชา จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	4.53	0.72	90.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.58	0.59	91.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
<b>รวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.62</b>	<b>91.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอกะคา จังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.48	0.51	89.60	มาก
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.52</b>	<b>90.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอกะคา จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00

## 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.48</b>	<b>93.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.39	96.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.44</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.48</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.45	0.60	89.00	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	0.59	92.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.54</b>	<b>91.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.68	0.53	93.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.45</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอกาชา จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
<b>งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>	<b>4.70</b>	<b>0.46</b>	<b>94.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
<b>งานด้านการศึกษา</b>	<b>4.80</b>	<b>0.37</b>	<b>96.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.36	95.80	มากที่สุด
<b>งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</b>	<b>4.62</b>	<b>0.45</b>	<b>92.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.46	86.20	มาก
<b>งานด้านรายได้หรือภาษี</b>	<b>4.49</b>	<b>0.57</b>	<b>89.80</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.59	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด

ตารางที่ 29 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.47	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยงานด้านการศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

#### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาเป็นงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ



### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 หรือ ร้อยละ 93.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.40 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลเกาะคาแม่อาย มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลเกาะคาแม่อาย มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่อาย อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ ที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคิดเห็นในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ อย่างยิ่งยวด (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์
2. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ
4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

## บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ ชนะจันท์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ) : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). หลักการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ) : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ. <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>. 1 มิถุนายน 2558.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. [www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html](http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html).
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17:151-164.
- สโรชา แพร่ภาษา. 2549. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. <http://www.polpacon7.ru.ac.th/>. 1 มิถุนายน 2558.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2558.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64-84.

**บรรณานุกรม (ต่อ)**

- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6: 25-37.
- ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2560, จาก [www.baroh.go.th](http://www.baroh.go.th).
- หลักธรรมาภิบาล. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560. จาก [www.sci.ubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf](http://www.sci.ubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf).
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup>ed. Tokyo:Harper International edition.

# ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านการศึกษา
- งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพศ

- ชาย  หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ

- โสด  สมรส  หม้าย/หย่าร้าง

5. อาชีพ

- เกษตรกรรม  รับจ้างทั่วไป  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  ค้าขาย/อาชีพอิสระ  นักเรียน/นักศึกษา
- ว่างาน  อื่นๆ (ระบุ).....

6. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- ไม่มีรายได้  1- 5,000 บาท  5,001- 10,000 บาท
- 10,001- 15,000 บาท  15,001- 20,000 บาท  20,001 บาทขึ้นไป

8. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- 1-5 ครั้ง/ปี  6 -10 ครั้ง/ปี  11-15 ครั้ง/ปี  มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- 08.30 - 10.00 น.  10.01 - 12.00 น.  12.01 - 14.00 น.
- 14.01 น. - ปิดทำการ  อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว  
ขอขอบคุณในความร่วมมือ