



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง^{ที่}
อำเภอเจ้าห่ม จังหวัดลำปาง

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๕

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อเป็นการประเมินการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการประชาชนตามตัวชี้วัดที่กำหนด ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสร้างสรรปัจจุบันที่เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

คณะกรรมการนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าห่ม จังหวัดลำปาง ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง นับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ทางคณะกรรมการนุษยศาสตร์ฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าห่ม จังหวัดลำปาง และคณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการประเมินในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้ประเมิน^๑
คณะกรรมการนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๕

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าทั่ม จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าทั่ม จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัย เชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบร่วมกับ ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

(๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบร่วมกับ ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

(๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบร่วมกับ ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

(๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบร่วมกับ ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

(๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบร่วมกับ ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๒. งานด้านรายได้หรือภาษี

- (๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานการให้บริการ พบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐
- (๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐
- (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการพบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐
- (๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๐

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- (๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานพบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐
- (๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐
- (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการพบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐
- (๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

หรือสินค้าทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น / การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนในรูปแบบออนไลน์ โดยทำการวิเคราะห์ปัญหาของการส่งเสริมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน รวมทั้งจัดกิจกรรมการการให้ความรู้และความเข้าใจด้านการสื่อสารทางการตลาดแก่กลุ่มวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ของชุมชน, กิจกรรมการจัดทำ Story Telling เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ สินค้า และบริการ, จัดกิจกรรมการให้ความรู้และความเข้าใจการจัดแสดงสินค้า ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้คนในชุมชนมีอาชีพที่มีศักยภาพรองรับ สามารถมีรายได้จุนเจือครอบครัวได้อย่างยั่งยืน, ความมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไฟล์ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิริมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในสุดแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวนอนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น, ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาชนในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สามารถสนับสนุนเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบล ทุ่งผึ้ง ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนากิจกรรมพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบแพลตฟอร์ม ON - LINE ต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ แต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลากหลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบล ทุ่งผึ้ง โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชน

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทสรุปผู้บริหาร
สารบัญ
สารบัญตาราง
สารบัญภาพ

ก
ข
ช
ณ
ภ

บทที่ ๑ บทนำ

- ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑
๑
๓
๔
๕
๗

บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒.๘ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๙
๙
๑๓
๑๖
๒๕
๓๙
๔๔
๔๘
๕๖

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

- ๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๕๗
๕๗
๕๗
๕๘
๖๐

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๖๑
๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๒
๔.๒ ข้อมูลที่นำไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๓
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง	๖๔
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง	๖๕
	๖๐
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๙๔
๕.๑ สรุป	๙๔
๕.๒ อภิปรายผล	๑๐๔
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๖
บรรณานุกรม	๑๑๕
คณะกรรมการฯ	๑๑๙
ภาคผนวก	๑๗๐
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๓ - ๑	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๘
ตารางที่ ๔ - ๑	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๒
ตารางที่ ๔ - ๒	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๓
ตารางที่ ๔ - ๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง	
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๖๖
ตารางที่ ๔ - ๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านช่องทางในการให้บริการ	๖๗
ตารางที่ ๔ - ๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๖๙
ตารางที่ ๔ - ๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙
ตารางที่ ๔ - ๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๗๐
ตารางที่ ๔ - ๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง	
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๗๓
ตารางที่ ๔ - ๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔ - ๑๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๗๕
ตารางที่ ๔ - ๑๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๖
ตารางที่ ๔ - ๑๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๗๗
ตารางที่ ๔ - ๑๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๗๘
ตารางที่ ๔ - ๑๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านช่องทางในการให้บริการ	๙๐
ตารางที่ ๔ - ๑๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๙๑
ตารางที่ ๔ - ๑๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒
ตารางที่ ๔ - ๑๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๙๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔ - ๑๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง	
ตารางที่ ๔ - ๑๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการให้บริการ	๔๕
ตารางที่ ๔ - ๒๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านช่องทางการให้บริการ	๔๖
ตารางที่ ๔ - ๒๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔๗
ตารางที่ ๔ - ๒๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๘
ตารางที่ ๔ - ๒๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔๙

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๙
ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๓๐
ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๓๕
ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๓๖
ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๓๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยได้แบ่งรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินไทยตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช ๒๕๓๔ มาตรา ๔ กำหนดออกเป็น ๓ รูปแบบ คือ ระเบียบ บริหารราชการส่วนกลาง, ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการแผ่นดินนั้นมีการแบ่งอำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ กระจายอำนาจของรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นไทยนี้ได้มีลำดับวัฒนาการในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับ จนถึงปัจจุบัน เป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ที่มีหลักการสำคัญคือการให้ ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจ การปกครอง (Decentralization) โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่ ๒ บัญญัติให้ต้องมีกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติ ไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแสดงเจตนาณให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดพิธีทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้ง ทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเห็นได้จากการประกาศใช้กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ โดยมีแก้ไขเพิ่มเติมในปีพุทธศักราช ๒๕๖๒ หลายฉบับ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการ จัดบริการสาธารณูปะรแสฯ ด้วยการให้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการ ดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการ ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

บทบัญญัติส่วนหนึ่งของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐ ส่วนที่ ๑๔ การปกครอง ส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมืองน้ำที่และอำนาจดูแลและจัดทำ บริการสาธารณูปะรแสฯ กิจกรรมสาธารณูปะรแสฯ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหลักการพัฒนา อย่างยั่งยืน การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจดูแลตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้นั้น สมควรให้เป็น หน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการได้ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้อง กับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง

การจัดทำบริการสาธารณระดับท้องถิ่น (Local Affairs) จึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น มีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีความแตกต่างกันออกไป ส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก ความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางสังคมที่มีคุณภาพ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งชุมชนมีความเข้มแข็งพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้ และยังเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวโน้มนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา.๒๕๖๐ : ๒๒)

ก่อปรกับการปฏิรูประบบราชการโดยใช้โมเดลประเทศไทย ๔.๐ ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อจะขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน นั่นคือ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” (Better Government, Happier Citizens) โดยการจัดโครงสร้างใหม่เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเอง ให้กระชับ และไม่เกิดความซ้ำซ้อน การวางแผนระบบและวิธีการทำงานใหม่โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆได้ดีที่สุด และสามารถทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการได้มากที่สุด ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่างๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน นอกจากการปกครองท้องถิ่นจะเป็นฐานที่สำคัญในการพัฒนาตามหลักการพัฒนาประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักกฎหมายหลังของผู้นำกับคนทำงานและการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทักษะทั่วไปเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่นั้น บทบาทหน้าที่ของประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินการการให้บริการสาธารณระดับท้องถิ่นดังต่อไปนี้ ระดับกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์กรบริหารส่วนตำบล การที่รัฐธรรมนูญให้อำนาจแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการตรวจสอบ ควบคุม ดูแลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าท่า จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่ง ที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ใน การบริหารงานของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การให้บริการระบบสาธารณูปโภค และการจัดการศึกษา เป็นต้น โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน การประเมินผลการปฏิบัติราชการจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” ถือเป็นหน่วยงานกลางและเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีความพร้อมในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีการทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าท่า จังหวัดลำปาง ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าท่า จังหวัดลำปาง

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าท่า จังหวัดลำปาง

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ลักษณะ ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษารังนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง จำนวน ๔๐๐ คน ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าท่าม จังหวัดลำปาง ซึ่งสอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๕ ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้แก่

๑. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าห่ม จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าห่ม จังหวัดลำปาง

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๔.๑ งานบริการสาธารณสุข หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าห่ม จังหวัดลำปาง เพื่อสนับสนุนความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง

๑.๔.๒ การให้บริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง แก่ประชาชนผู้มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าห่ม จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.๔.๓ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าห่ม จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.๔.๔ ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามงานที่ได้ทำการประเมิน

(๑) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกกระบวนการ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีการประสานแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

(๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางในการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านสื่อสังคมฯ ตามสายประจำหมู่บ้าน มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว การจัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสกนผ่าน QR Code เป็นต้น