



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2564



**รายงานผลการสำรวจ**  
**ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ**  
**เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี**  
**ประจำปีงบประมาณ 2564**

**สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี**  
**2564**

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1.ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.84 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.09 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.83 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.76 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68 ตามลำดับ

2.ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.58 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ พบว่า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.76 รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.74 งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.62 และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เหนขาคนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยผู้รับบริการ 4 งานบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.78 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 95.58 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน
2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน งานแรกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้
  - 2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.76 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน
  - 2.2 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.74 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน
  - 2.3 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.62 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน
  - 2.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลสัมฤทธิ์ของข้อมูล



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิธร อธิ์ปัญญาพงศ์)

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพองค์การและกิจการสภามหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกเทศมนตรีตำบลหน้าพระลาน คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
สารบัญ	
สารบัญภาพ	
สารบัญตาราง	
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	<b>1</b>
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>6</b>
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน .....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น.....	15
บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (เทศบาลตำบล) .....	21
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี .....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	29
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย</b> .....	<b>33</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	35
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	36
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ</b> .....	<b>38</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	<b>59</b>
สรุปผลการวิจัย .....	59
อภิปรายผลผลการวิจัย .....	61
ข้อเสนอแนะ .....	62
บรรณานุกรม .....	64
ภาคผนวก .....	68
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข. ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ	
ภาคผนวก ค. ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
<b>รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย</b>	

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ .....	17
ภาพที่ 2.2 อาณาเขตติดต่อเทศบาลตำบลหน้าพระลาน.....	25
ภาพที่ 2.3 แผนที่ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน.....	25

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	จำนวนประชาชนจำแนกตามเขตการปกครอง.....	26
ตารางที่ 2.2	แสดงจำนวนชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน .....	26
ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล .....	39
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ .....	41
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวม จำแนกตามด้าน .....	42
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม .....	42
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในรายด้าน .....	43
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้าน สาธารณสุข ในภาพรวม .....	46
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้าน สาธารณสุข ในรายด้าน .....	47
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม .....	49
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน .....	50
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้าน การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม .....	53



ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้าน การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน .....	54
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวม และรายด้าน .....	57
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบล หน้าพระลาน .....	58

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิทย์ พวงงาม, 2555) ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560) อีกทั้งรัฐธรรมนูญยังบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

นอกจากนี้ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิติสารสนเทศ ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของ

ภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต้องงานพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเอง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เติบโตตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความเหมาะสม และประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ เน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และช่วยดูแลประชาชนเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของ การบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการ ปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการ บริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจน การพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่ง กฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่าง ชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่า การ ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วน ช่วยกันอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ ประชาชนผู้รับบริการ

และเพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจ และเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงาน ของรัฐกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริง ทางส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งรวมไป ถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเข้ารับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ ราชการของหน่วยงานตนเอง ที่สอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำนักงาน คณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งหนึ่งในเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจาก ภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ซึ่งต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ อย่างน้อย 4 งาน แต่ละงานต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย 1. ความพึงพอใจ ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลหน้าพระลาน จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2. งานบริการด้านสาธารณสุข 3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ และการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริงต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

1.2.2 เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านสาธารณสุข
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำนวน 8,040 คน รวมทั้งหมด 5 หมู่บ้าน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี (เทศบาลตำบลหน้าพระลาน, 2564, <https://www.naphralan.go.th/condition.php>)

กลุ่มตัวอย่าง คือประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) ในที่นี้คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2564 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10-15 ของประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 38) ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญจำนวน 100 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 1 สิงหาคม – 15 กันยายน 2564

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

1.4.2 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

1.5.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

1.5.3 คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานที่ดี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการของประชาชน จนทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่หน้าพระลานเกิดความพึงพอใจ

1.5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ ปีรบรรยากาศสะอาด เป็นระเบียบ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในทศวรรษที่ผ่านมา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
- 2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (เทศบาล)
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) (ผจงจิต พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่ง Chaplin (1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

วูรัม (Vroom, 1964) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้นและบุคคลอาจมีความเห็นไปในทางด้านบวกซึ่งก็คือการแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น กับถ้ามีความเห็นเป็นทัศนคติลบก็จะแสดงให้เห็นถึงสภาพไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลแมน (Wolman, 1973) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตนเองต้องการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (A day & Anderson, 1975 อ้างถึงในอนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก  
 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 131) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อ ความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการ ว่าเป็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ดิเรก ฤกษ์หรราย (อ้างถึงในอรวรรณ เมฆทัศน์, 2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ (2546) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

อลิน ศรีแย้ม (2553) กล่าวว่า ความพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลของการประเมินของลูกค้าที่มีต่อประสบการณ์ในการรับบริการ ซึ่งลูกค้าอาจจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ และผลจากบริการที่ได้รับของแต่ละคนที่ต้องสินค้าและบริการต่าง ๆ

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกหรือทัศนะของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยสะท้อนออกมาจากการรับรู้ของตนเอง กับความสินค้าหรือบริการต่าง ๆ โดยถ้าผลออกมาเป็นบวกก็จะสะท้อนออกมาเป็นความพึงพอใจ แต่



ถ้าผลออกมาเป็นทางลบก็จะสะท้อนออกมาเป็นไม่พึงพอใจ และระดับความพึงพอใจของแต่ละคน อาจจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ตามประสบการณ์และผลที่ได้รับจากบริการในแต่ละครั้ง การจะวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริงด้วย

### 2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ท้าทาย การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสร้อยจจะ, 2517, หน้า 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของ สิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือ การให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดหางบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดการบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

### 2.2.1 ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลใน

กฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้แก่เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

### 2.2.2 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-95) คือ

1. หลักกว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะ เป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่น เพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ พื้นฐาน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวัดหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวัดเวลาในการให้ศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้อการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

### 2.2.3 รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่า ประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทยความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001, p.66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, หน้า 21) คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (The Degree of Public-private Distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมีผู้ผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service Recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปัน และขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชน และธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความ

พยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559, หน้า 44-53) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

### 1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที ขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไ้ยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริหารสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

## 2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

## 3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์กรบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันหาเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์กรบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไปเนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

#### 4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำ

บริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่า รวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- 1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- 2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- 3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือ สวนหย่อม หรือ สนามหญ้าของทางราชการ
- 4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือ สิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ วิชาความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบ เช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทแต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้กว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้กว่าจ้างปฏิบัติตาม

### 5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้ง สหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

### 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

#### 2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

ซีเนลดิน (Zine.din, 1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ



คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่งหรือหลายหน่วยงานหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

### 2.3.2 แนวคิดเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

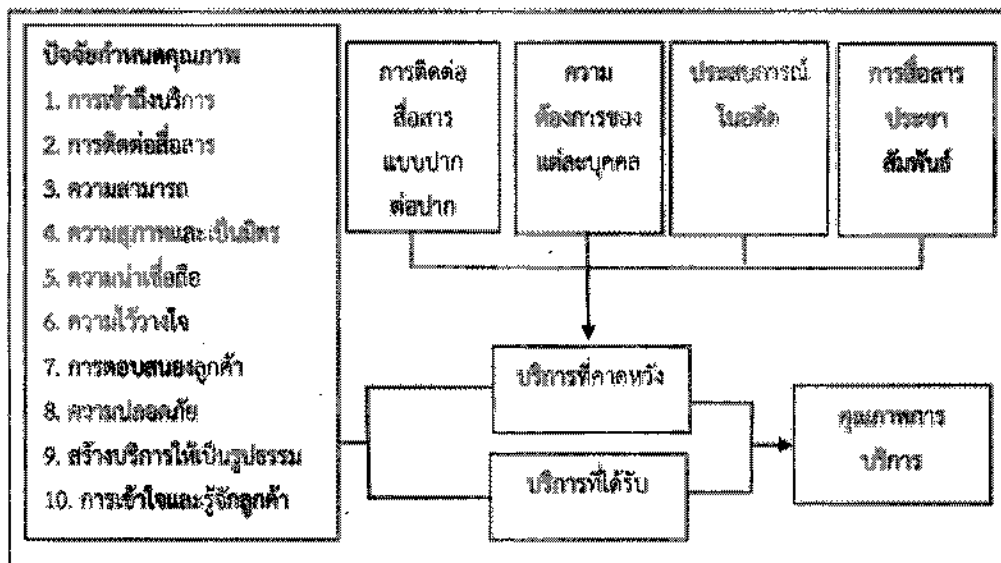
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจออกตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราซูรามัน และ เบอรัรี (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาติ
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัยบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ
9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

จากภาพดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่กำหนดไว้ว่า การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (file:///C:/Users/com/Downloads/nitikanq2211256126.pdf สืบค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2564)

- (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
- (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

พาราซูรามาน และ เบอริรี (Parasuraman, Zeithaml & Berry Parasuraman, 1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการบริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมีเมตตริจิต ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ คือ

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับจองได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันที่
4. ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) สุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

เครื่องมือที่แบบประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกันคือความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกันลูกค้า

สามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถาม ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้น แบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถาม คำถามคือถูกคำคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันคือ บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกัน ถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับความคาดหวัง หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีหรือดีมาก

### 2.3.3 ลักษณะของคุณภาพบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

รวีวรรณ โปรง ุงโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสิ่งสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่ที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้น ระยะเวลาหนึ่ง ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้สิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2. คุณภาพทางหน้าที่ เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจ ในสังคมปัจจุบัน มาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ปรับเปลี่ยนไป ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ องค์กร เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน

## 2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (เทศบาลตำบล)

### 2.4.1 แนวคิดการปกครองแบบเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข ส่งคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอื่นเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชน เมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2563)

### 2.4.2 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องทำ ได้แก่

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(2) ให้มีและบำรุงทางบกและทาง  
 (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ กำจัดมูล  
 ฝอยและสิ่งปฏิกูล

- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไข  
 เพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใด ๆ ใน  
 เขต เทศบาล ได้แก่

- (1) ให้น้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

3. และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่  
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพิทยา และองค์การบริหารส่วน  
 ตำบลมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของ  
 ตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุขูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

- ผู้ด้อยโอกาส  
ของท้องถิ่น
- (9) การจัดการศึกษา
  - (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ
  - (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอัน
  - (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
  - (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  - (14) การส่งเสริมกีฬา
  - (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
  - (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
  - (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
  - (18) การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
  - (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
  - (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
  - (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
  - (22) การจัดให้มีและควบคุมการเลี้ยงสัตว์
  - (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
- โรงแรมหรู และสาธารณอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
- ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
  - (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
  - (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
  - (28) การควบคุมอาคาร
  - (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและ
- รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
- ประกาศกำหนด



## 2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

### 2.5.1 สภาพทั่วไป

#### 1) ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ.2502 และต่อมาได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยเปลี่ยนแปลงแนวเขตสุขาภิบาลใหม่ ในวันที่ 11 มกราคม พ.ศ.2522 จนถึงปัจจุบันมีพื้นที่ทั้งหมด 9.740 ตารางกิโลเมตร และต่อมาได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2542 มีผลให้สุขาภิบาลยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นไป

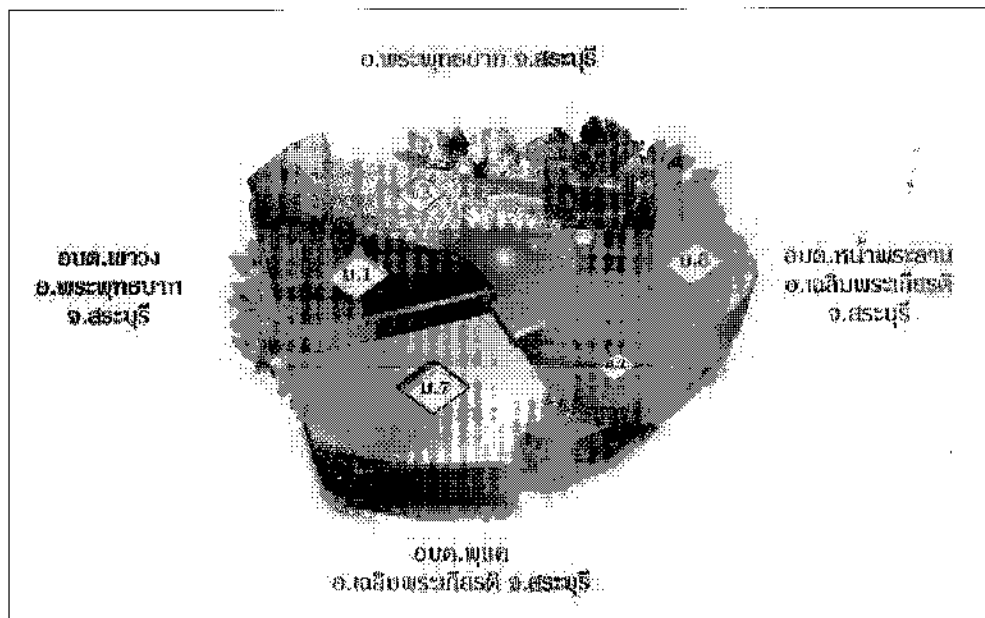
#### 2) สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ห่างจากศาลากลางจังหวัดสระบุรี ประมาณ 20 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) ระยะทางประมาณ 128 กิโลเมตร

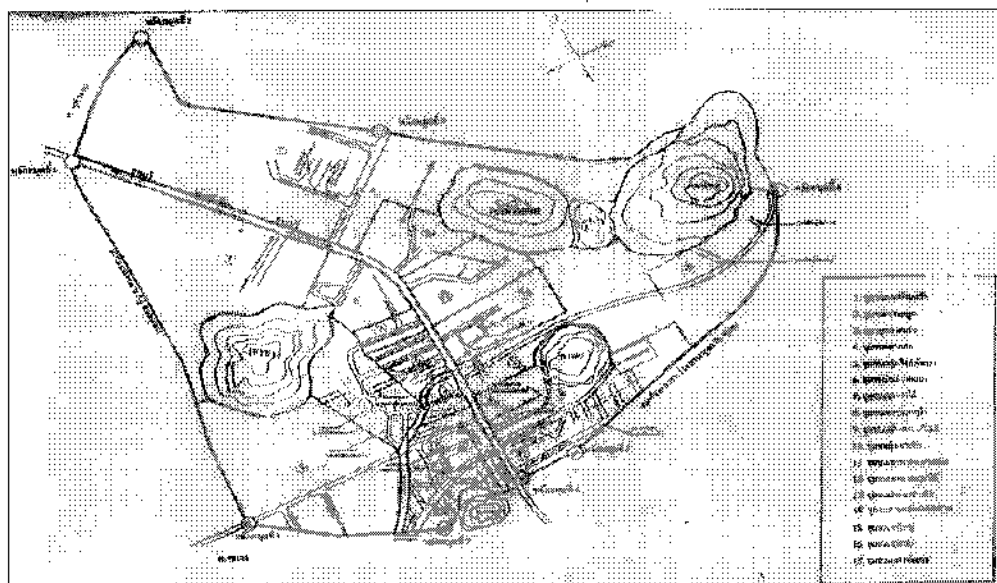
#### 3) อาณาเขตติดต่อ

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน มีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ของ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 (บางส่วน) หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8 ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี รวมพื้นที่ 9.740 ตารางกิโลเมตร หรือ 7,495 ไร่ โดยมีอาณาเขต ดังนี้ (เทศบาลตำบลหน้าพระลาน, 2564)

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี



ภาพที่ 2.2 อาณาเขตติดต่อเทศบาลตำบลหน้าพระลาน



ภาพที่ 2.3 แผนผังชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน

4) ประชากร

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน มีประชากรทั้งสิ้น ดังนี้ (เทศบาลตำบลหน้าพระลาน,

2564)

จำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน 8,040 คน แยกเป็น

- ประชากรชาย จำนวน 4,038 คน
  - ประชากรหญิง จำนวน 4,002 คน
- ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 825.462 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชาชนจำแนกตามเขตการปกครอง

หมู่ที่	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
1	345	322	667
2	699	690	1,389
3	515	508	1,023
7	1,446	1,445	2,891
8	1,033	1,037	2,070
รวม	4,038	4,002	8,040

ที่มา (เทศบาลตำบลหน้าพระลาน, 2564, <https://www.naphralan.go.th/condition.php>)

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน ได้จัดให้มีการจัดตั้งชุมชนย่อย เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น โดยมีคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้แทนของชุมชน ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ กับเทศบาล ในปัจจุบันมีชุมชนย่อยทั้งสิ้น 17 ชุมชน ดังตาราง 2.4

ตาราง 2.2 แสดงจำนวนชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน

ลำดับที่	ชุมชน	หมู่ที่
1	ชุมชนเฉลิมพระเกียรติ	1
2	ชุมชนเขาขาวเหนือ	1
3	ชุมชนเขาขาวใต้	1, 7
4	ชุมชนเขางอบ	2
5	ชุมชนอาสาพัฒนา	2
6	ชุมชนสามแยกหนองจาน	2, 8
7	ชุมชนคิ่งเขาเขียว	3
8	ชุมชนเขานกยูง	7
9	ชุมชนสายบ้านครีว	7
10	ชุมชนตลาดเก่า	7
11	ชุมชนตลาดสด	7
12	ชุมชนร่วมใจพัฒนา	7

13	ชุมชนกลุ่มสิ่งพัฒนา	7
14	ชุมชนเขาพาดแอกใต้	8
15	ชุมชนเขาพาดแอกเหนือ	3 , 8
16	ชุมชนประชาร่วมใจ	8
17	ชุมชนเขาใหญ่	8

ที่มา (แผนพัฒนาเทศบาล 5 ปี (พ.ศ.2561-2565) ของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน, 2562)

### 5) ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน กว้างร้อยละ 50 เป็นภูเขา ได้แก่ เขาใหญ่ เขงอบ เขาพาดแอก ซึ่งเป็นแหล่งอุตสาหกรรมเกี่ยวกับหิน เนื่องจากมีแร่ธาตุสำคัญหลายแห่ง เช่น หินอ่อน หินปูน หินลูกรัง และหินที่ใช้ในการก่อสร้าง สำหรับพื้นที่ราบส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัย โรงงาน อุตสาหกรรมและการพาณิชย์กรรม

### 6) ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน มีลักษณะอากาศแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู ซึ่งลักษณะภูมิอากาศแบบนี้จะมีฝนน้อย แห้งแล้งในฤดูหนาวและมีอุณหภูมิค่อนข้างสูงในฤดูร้อน ค่อนข้างหนาวเย็นในฤดูหนาว และมีฝนตกชุกในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม

### 7) การประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพในเขตเทศบาลมีการประกอบอาชีพที่หลากหลาย แต่ส่วนใหญ่ จะมี อาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ได้แก่ โรงไม้หิน เหมือง หิน โรงงานปูนขาว โรงงานกลึงหินอ่อน โรงงานแต่งแร่ โรงงานหินอ่อน เป็นต้น

### 2.5.2 สภาพสังคม

สภาพสังคมของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน เป็นสังคมที่ผสมผสานทางวัฒนธรรม ซึ่งได้แก่วัฒนธรรมท้องถิ่นและวิถีชีวิตทางสังคมเมืองอุตสาหกรรม เพราะมีโรงงานอยู่มาก และมีประชากรแฝงที่เป็นแรงงานย้ายถิ่นฐานเข้ามาทำงาน ในโรงงาน หรือรับจ้างชั่วคราวทุก ปัญหาสังคมส่วนใหญ่จึงมาจากผลพวงของการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมที่ไม่สมดุล เช่น ปัญหามลภาวะ แวดล้อม ปัญหาการจัดสรรทรัพยากร ปัญหายาเสพติด ปัญหาชุมชนแออัด ปัญหาคนว่างงาน ปัญหาความขัดแย้งทางวัฒนธรรมและความเป็นอยู่แบบวิถีชีวิตสังคมท้องถิ่นแบบดั้งเดิมกับการเปลี่ยนแปลง เติบโตในแบบสังคมอุตสาหกรรม

### 1) การศึกษา

สถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน มีจำนวน 5 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนา เด็กเล็กเทศบาลตำบลหน้าพระลาน โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลหน้าพระลาน โรงเรียนหน้าพระลาน (พิบูลสงคราม) โรงเรียนคิ่งเขาเขียว (สำเภาราษฎร์บำรุง) และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระลาน

## 2) สาธารณสุข

ในพื้นที่เทศบาลตำบลหน้าพระลาน มีคลินิกเอกชน 2 แห่ง และมีสถานบริการสาธารณสุข คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหน้าพระลาน จำนวน 1 แห่ง ดูแลส่งเสริมคุณภาพงานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ และงานให้ความรู้ด้านสาธารณสุขอนามัย

## 3) ศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ ประมาณร้อยละ 99% ที่เหลือจะเป็นการนับถือศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม และอื่น ๆ

## 4) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาล้าน

ในเขตเทศบาลมีการแกะสลัก จากทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น เช่น การนำหินอ่อนที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาแกะสลักเป็นรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น หินหมุนน้ำ เส้าไขว้รูปแบบต่าง ๆ ศาลเจ้าที่ (เตี้ยจูเอี้ย) นาฬิกา ศาลเจ้าจีน (ติจูเอี้ย) แจกันขนาดต่าง ๆ เป็นต้น

### 2.5.3 บริการขั้นพื้นฐาน

#### 1) การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่งมีถนนสายหลัก คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ระยะทาง 128 กิโลเมตร มีถนนในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลานที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 49 สาย

#### 2) การไฟฟ้า

การบริการการไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน รับกระแสไฟฟ้ามาจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี (สาขาอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี)

#### 3) การประปา

การบริการน้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน รับบริการน้ำประปา มาจากสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค (สาขาอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี)

#### 4) การสื่อสาร

- การโทรศัพท์ มีเขตสำนักงานการโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 9 จังหวัดสระบุรี
- มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (ปณ.พ.แค) จำนวน 1 แห่ง

### 2.5.4 ทรัพยากรธรรมชาติ

#### 1) น้ำ

ในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ไม่มีแหล่งน้ำธรรมชาติ มีเพื่อลำรางสาธารณะ 2 แห่ง คือ ลำรางสาธารณะคาคคอนกรีตหลังวัดหน้าพระลาน ตั้งแต่ถนน พหลโยธินสามแยกหน้าพระลาน - หนองจาน ถึง ถนนเทศบาล 1 (เขานกยูง 4) และลำรางสาธารณะชุมชนคั้งเขาเขียว ลำรางสาธารณะทั้ง 2 แห่ง จะมีน้ำเยอะในฤดูฝน ส่วนในฤดูแล้งจะน้ำมีน้อย เนื่องจากลำรางรับน้ำมาจากน้ำฝนเท่านั้น

## 2) ป่าไม้

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาหินปูนมีแร่ธาตุมาก ความอุดมสมบูรณ์ต่อการเพาะปลูกหรือการเจริญเติบโตของป่าจึงมีต่ำเนื่องจากเป็นภูเขาหินปูน ประกอบกับมีผู้ประกอบการขออนุญาตประทานบัตรเหมืองแร่หิน อุตสาหกรรมชนิดหินปูนเพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง ทำให้ป่าไม้บริเวณนี้มีซึ่งเป็นป่าไม้ที่ไม่มีคุณค่าทางทรัพยากรทางป่าไม้มากนัก แต่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจด้านอุตสาหกรรมที่มีแร่มาก เช่น หินปูน หินอ่อน อันเป็นบ่อเกิดของอุตสาหกรรมโรงปูนซีเมนต์ และโรงไม้หิน โรงงานหินอ่อน โรงงานปูนขาว เป็นต้น

## 3) ภูเขา

ประกอบด้วยภูเขาหลายแห่งในเขตเทศบาล เช่น เขาใหญ่ เขาขาว เขาอบ เขาพลัดแตกเหนือ เขาพลัดแตกใต้ ซึ่งภูเขาเหล่านี้ จะอุดมไปด้วยแร่ธาตุที่สำคัญทางอุตสาหกรรม เช่น หินอ่อน หินปูน หินก่อสร้าง เป็นต้น

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ครอบคลุมใน 5 งานภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับ บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยสาธารณะด้านงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมาตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) และน้อยที่สุดคือ งานด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ )

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่ม

ตัวเกี่ยงที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) และ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ )

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลลำลูกกา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลลำลูกกาโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ งานด้านการให้บริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 งานด้านการให้บริการงานการเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 งานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจไปใช้ พบว่าเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ มีดังนี้ ควรจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ป้ายประกาศ คำแนะนำ เอกสารต่าง ๆ ให้เหมาะสม รวดเร็วและเพียงพอ ควรจัดเตรียมตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการเพิ่มขึ้น และมองเห็นได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วมากขึ้น ติดตั้งเครื่องทำน้ำดื่มหรือจัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาดให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน จัดเตรียมเอกสาร แผ่นพับ และติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้พร้อม เห็นชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการให้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

ชัชชัย รัตนพันธ์ และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแรม อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแรม อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแรมจำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านกรรโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้



การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอวังโค่น จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานพัฒนารายได้ งานสาธารณูปโภค งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม และจำแนกตามโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย จัดหาให้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 377 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่ เทศบาลตำบลบ้านด้าย ช่วงเวลา 0๖.30-10.00 คิดเป็นร้อยละ 74.01 เพศหญิงเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.44 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่างอายุ 31-45, 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 สถานภาพทางการสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 76.39 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.31 อาชีพประจำส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.70 รายได้ของผู้มารับบริการอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็น งานพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย จัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำนวน 8,040 คน รวมทั้งหมด 5 หมู่บ้าน ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี (เทศบาลตำบลหน้าพระลาน, 2564, <https://www.naphralan.go.th/condition.php>)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) ในที่นี้คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ.2564 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10-15 ของประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 38) ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญจำนวน 100 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการก็ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน โดยได้ดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง

และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น} \\ &= 5-1 / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการเทศบาลตำบลหน้าพระลาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านสาธารณสุข
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของเทศบาลตำบลหน้าพระลานที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลเทศบาลตำบลหน้าพระลาน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บ ข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

3.3.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 100 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 100 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยคณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ทั้ง 4 งานบริการ ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :S.D.)

3) ข้อมูลความคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษา

#### 3.4.4 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยคณะผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5

ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และ 2.เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลหน้าพระลาน
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน
- 4.6 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

## 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	48	48.00
หญิง	52	52.00
<b>2.อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	0	0.00
25 - 34 ปี	8	8.00
35 - 44 ปี	18	18.00
45 - 54 ปี	34	34.00
55 - 64 ปี	31	31.00
65 ปีขึ้นไป	9	9.00
<b>3.ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	15	15.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	38.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	21.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	14	14.00
ปริญญาตรี	12	12.00
ปริญญาโท	0	0.00
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
<b>4.อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
พนักงานบริษัท	17	17.00
รับจ้างทั่วไป	35	35.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	15	15.00
เกษตรกร/ประมง	21	21.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	5	5.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ว่างงาน	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
<b>5.รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	5	5.00
3,001 - 5,000 บาท	37	37.00
5,001 - 10,000 บาท	31	31.00
10,001 - 20,000 บาท	19	19.00
20,001 บาทขึ้นไป	8	8.00



## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>6.งานที่มาติดต่อขอรับบริการ</b>		
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	25	25.00
งานด้านสาธารณสุข	25	25.00
งานด้านโศร การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	25.00
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	25	25.00
<b>7.ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ6 กี่ครั้งต่อปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	83	83.00
3-5 ครั้งต่อปี	17	17.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 55-64 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และน้อยที่สุด คือ มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมามีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

**รายได้ต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

**งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 25 คน คิดเป็น

ร้อยละ 25.00 และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 และรองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อกา ใ้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.79	0.44	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข	4.78	0.46	มากที่สุด
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.76	0.48	มากที่สุด
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	0.44	มากที่สุด
รวม	4.78	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.44) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.44) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.46) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.79	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.44	มากที่สุด
รวม	4.79	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.43) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.43) และรองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.44) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.43)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.79	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.43	มากที่สุด
รวม	4.80	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย จากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.44) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.42) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.41)

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	0.43	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.72	0.45	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.72	0.53	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เรื่องราวจริงทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.76	0.43	มากที่สุด
รวม	4.79	0.42	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ เป็นกันเอง	4.88	0.43	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.84	0.46	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.76	0.43	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	4.72	0.53	มากที่สุด
รวม	4.81	0.44	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ สภาพแวดล้อมดี	4.84	0.46	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.76	0.43	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.80	0.40	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูล ชัดเจน	4.76	0.51	มากที่สุด
รวม	4.80	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) และรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และ รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.43) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และรองลงมาคือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

### 4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.81	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.44	มากที่สุด
รวม	4.80	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.44) และรองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.42) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.44)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ง่าย ชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยท่วงท่าเหมาะสมตามลำดับก่อน-หลัง	4.72	0.53	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.76	0.43	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.79	0.41	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.49	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.80	0.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.84	0.37	มากที่สุด



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.80	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.84	0.37	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	4.72	0.60	มากที่สุด
รวม	4.80	0.44	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพ</b>			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ สภาพแวดล้อมดี	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.72	0.60	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.76	0.43	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูล ชัดเจน	4.76	0.43	มากที่สุด
รวม	4.78	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านสุขภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ขั้นตอนการ ให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และ รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความ

สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) และรองลงมา คือ จัดให้มีช่องทาง การติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้ม แยมแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ สภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และรองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43)

#### 4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.78	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.47	มากที่สุด
รวม	4.78	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย จากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.44) รองลงมาคือ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.43) และรองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.47) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.49)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	4.76	0.51	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.72	0.53	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	0.43	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.76	0.59	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.84	0.37	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.72	0.53	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ตามคำขอรับ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.76	0.43	มากที่สุด
รวม	4.78	0.43	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ เป็นกันเอง	4.84	0.37	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.76	0.51	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	4.76	0.43	มากที่สุด
รวม	4.79	0.44	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ สภาพแวดล้อมดี	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.72	0.60	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.76	0.43	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูล ชัดเจน	4.72	0.53	มากที่สุด
รวม	4.77	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) รองลงมา คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43) และรองลงมา คือ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.51)

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) และรองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.49)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) และรองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.43)

#### 4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ความ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.79	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	4.80	0.42	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.42)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.40) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) และรองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.46)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านการพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการควบคุมต่อการให้บริการ</b>			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.84	0.37	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.80	0.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.76	0.43	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.76	0.51	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.80	0.49	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.76	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ความถี่
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.88	0.32	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.51	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.76	0.43	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.76	0.43	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.76	0.43	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและ



ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และ รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) และรองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.49)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.32) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) และ รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.78	มากที่สุด	95.68	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร	4.79	มากที่สุด	95.83	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.09	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	มากที่สุด	95.76	10
รวม	4.79	มากที่สุด	95.84	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.84 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.09 ระดับคะแนน  
10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79  
คิดเป็นร้อยละ 95.83 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.76 ระดับคะแนน 10 คะแนน และรองลงมาคือ ด้าน  
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68 ระดับคะแนน 10  
คะแนน

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.79	มากที่สุด	95.76	10
2. งานด้านสาธารณสุข	4.78	มากที่สุด	95.62	10
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.76	มากที่สุด	95.20	10
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	มากที่สุด	95.74	10
รวม	4.78	มากที่สุด	95.58	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.58 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.76 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.74 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.62 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

#### 4.6 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และ 2) เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 45-54 ปี การศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท และมาติดต่อขอรับบริการจำนวน น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งานในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.58 ระดับคะแนน 10 คะแนน พิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.76 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไป

น้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

## **2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี งานด้านสาธารณสุข**

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.62 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

## **2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

## **2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.74 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับที่ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ และยังกล่าวว่า บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2557) ดังนั้นเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

**งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง สอดคล้องกับพาราซูรามัน และ เบอรรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งหนึ่งในเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ คือ ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ ย่อมแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**งานด้านสาธารณสุข** จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย สอดคล้องกับพาราซูรามัน และ เบอรรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry Parasuraman, 1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการบริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ มิติการติดต่อสื่อสาร ที่มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับ พาราซูราแมน และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการ ผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญ ซึ่งหนึ่งในเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ คือ ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ และชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2557) กล่าวถึง ในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ คือ การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล เพื่อที่จะสร้างความประทับใจในการเข้ารับบริการให้แก่ผู้เข้ารับบริการ

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2557) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ โดยจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ คือ การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและความสุภาพ และพาราซูราแมน และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการ ผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากความสามารถ คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถ และจากภาพเป็นมิตร คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ

และในส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนั้นพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหา อุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแต่อย่างไร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ

จังหวัดสระบุรี ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

### 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การใช้รูปแบบบริการ One-Stop Service และนำเทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวก

### 2. งานด้านสาธารณสุข

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน ควรจัดอุปกรณ์/ เครื่องมือให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน รวมถึง ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจาก แผ่นพับ บอร์ดแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น ผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ ไลน์ (Line) บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส (COVID-19) ที่ต้องให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง

### 3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการ ในการยื่นคำขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้ชัดเจน อาจแสดงขั้นตอนในรูปแบบ Flowchart เพื่อให้เข้าใจง่าย เห็นลำดับขั้นตอนได้ชัดเจนมากขึ้น รวมถึงอาจเขียนตัวอย่างแบบคำขออนุญาตให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการดูเป็นตัวอย่าง พร้อมหลักฐานต่าง ๆ ในการขออนุญาต

### 4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง โดยมีการจัดเอกสารหรือให้บริการในเชิงรุก โดยการออกหน่วยเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์เพื่อตอบข้อซักถามหรือให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน

2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลหน้าพระลานอย่างเป็นระบบ



## บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นด้วยทฤษฎี แนวคิดและหลักการ. กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ซัดชัย รัตนะพันธ์, ดาริกา แลนพวง, วรณิดา สารีศา, และสาวิตรี บุตรศรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- \_\_\_\_\_. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลตำบลหน้าพระลาน. (2562). แผนพัฒนาเทศบาล 5 ปี (พ.ศ.2561-2565) ของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี. สระบุรี: เทศบาลตำบลหน้าพระลาน.
- เทศบาลตำบลหน้าพระลาน. (2564). สืบค้น 9 สิงหาคม, 2564, จาก <https://www.naphralan.go.th/home>
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2560). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- บุญธรรม นวชนพงศ์. (2547). คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินต์ติ้ง.
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มนิรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศึกษา สำนักบริการการศึกษา. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. (2559). รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560. ปทุมธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2563, พฤษภาคม 6). เทศบาลตำบล. สืบค้น กรกฎาคม 9, 2564, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/เทศบาลตำบล>
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์, ชานาญวิทย์ พรหมโคตร, อรอนงค์ พวงชมพู, ชลันธร วิชาศิลป์, พิทักษ์พล พรเอนก, พิลาศลักษณ์ ปานประเสริฐ, มิ่งกมล หงษ์วงศ์, พิเชษฐ เทปารุง, กมลวรรณ จงจิตต์, นุชจรรย์ สดางค์รัตน์, วราลักษณ์ เกตุไพบูลย์, และวาสนา สุกุลโพณ. (2561). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- สุธรรม ฆนาบศักดิ์. (2560). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย ไสร้จจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ใน บทความทางวิชาการ เล่ม 16 (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาใจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันบริหารและจิตวิทยา.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแม่ ฝากผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ตูสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- อุทัยพรรณ สุตใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington
- Haque, Shamsul. (2001, January-February ). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. *Public Administration Review* 61, (1), p. 66-67.
- Kotler, P.B. (2000). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Morse, Nancy C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Osborne, Stephen P. (2010). *The new public governance: emerging perspective on the theory and practice of public governance*. New York: Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service Quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49, (4), p. 41-51.

\_\_\_\_\_. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 6, (1), p. 12-40.

Vroom, W. H. (1964). **Working and motivation**. New York: John Wiley and Sons Inc.

Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavior science**. New York: Van Nostrand Reinhold Company.



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 24 ปี  25-34 ปี  35-44 ปี  
 45-54 ปี  55-64 ปี  65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส./ปวท.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 สูงกว่าปริญญาโท  อื่นๆ .....
4. อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัท  
 รับจ้างทั่วไป  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
 เกษตรกรรม/ประมง  เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ  
 นักเรียน/นักศึกษา  ว่างาน  
 อื่นๆ ระบุ .....
5. รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 3,000 บาท  3,001 - 5,000 บาท  
 5,001 - 10,000 บาท  10,001 - 20,000 บาท  
 20,001 บาทขึ้นไป

6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ .....

7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

- น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี  
 3 - 5 ครั้งต่อปี  
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- |   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำ แนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ

1)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



2) งานด้านสาธารณสุข







3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม







ภาคผนวก ค  
ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- |  |  |
|--|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์       | รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพองค์การ<br>และกิจการสภามหาวิทยาลัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล           | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา<br>นักวิจัย                     |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตน์เสริมพงศ์      | นักวิจัย   |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ | ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย                             |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ซลิตา แสนวิเศษ               | ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย                             |
| 6. นางสาวชวนชม สมนี้๊ก                             | ผู้ช่วยนักวิจัย  |



สำนักงานเทศบาลตำบลหน้าพระลาน  
 รับเลขที่.....  
 วันที่ ๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๔  
 เวลา.....

สร  
 ๐๖๒๘/๒๙๑๒  
 ๑๓  
 ๑๓  
 ๑๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ถ.นารายณ์มหาราช  
 อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๑๐๑  
 โทร. ๐๕-๙๐๒๒๒๒  
 โทรสาร ๐๕-๙๐๒๒๒๓  
 เว็บไซต์ www.rabtp.ac.th

๘ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการวิจัยสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการงานบริการ  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหน้าพระลาน

- อ้างถึง ๑. หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ อว ๐๖๒๘/ว ๐๓๔๖ ลงวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔  
 ๒. ใบสั่งจ้างเทศบาลตำบลหน้าพระลาน เลขที่ ๑๙๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำนวน ๑ เล่ม  
 ๒. แผนข้อมูลรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้ตอบรับการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ  
 คุณภาพการให้บริการงานบริการ และการทำงานวิจัยของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ  
 จังหวัดสระบุรี และใบสั่งจ้างเทศบาลตำบลหน้าพระลาน เลขที่ ๑๙๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔  
 จ้างเหมาจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ๑ รายการ ในราคา ๑๕,๐๐๐ บาท  
 สำรวจงานบริการ ๔ ด้าน โดยการสั่งจ้างกำหนดส่งมอบงานภายใน ๗๗ วัน นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับใบสั่งจ้าง  
 ซึ่งครบกำหนดส่งมอบวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอส่งมอบงานรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ  
 ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ สำรวจงานบริการ ๔ ด้าน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

เรียน ทิวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ดร.สุรภักดิ์ เทพสตรี ขอส่งมอบรายงาน  
 ผลการวิจัยสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการ

ให้บริการงานบริการ ๔ ประเด็น (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์)

ลงวันที่ ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๔

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป (นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น)

ทิพรสพร

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

(นางสาวกัญจพรพร มิ่งขวัญ)

เรียน นายกเทศมนตรี

ทิวหน้าสำนักปลัด

เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

นางสมฤดี

นางสมฤดี

(นางสมฤดี นัฐปิลันธน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๘ มิ.ย. ๒๕๖๔

(นางสมฤดี จันทน์สุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลหน้าพระลาน

ดร.สุรภักดิ์ เทพสตรี

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปลัดเทศบาล (นักบริหารงานทั่วไป ระดับกลาง)