



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านโยธาอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวโพ อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานบริการด้านโยธาอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รองศาสตราจารย์ ดร. พนิดสุภา ธรรมประมวล

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
ชื่อผู้วิจัย : วันวิสา แยมกระจ่าง
ปีงบประมาณ : 2565

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานจำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ พบว่า งานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธาขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, เทศบาลตำบลหน้าพระลาน

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548 การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ที่เน้นประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษามีผลบรรลุวัตถุประสงค์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

วันวิสา แยมกระจ่าง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน.....	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	28
บริบทที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	35
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	45
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	49
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	50
หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการวิจัย	75
อภิปรายผลการวิจัย.....	76
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจ.....	88
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน.....	91
ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ.....	98
ภาคผนวก ง รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย.....	100

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ.....	24
ภาพที่ 2.2 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	35
ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	45

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย	29
ตารางที่ 2.2	ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance	32
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากร.....	46
ตารางที่ 4.1	สภาพภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	53
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ.....	55
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	56
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านบริการด้านเทศกกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม	57
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานด้านบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในรายด้าน	58
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวม	60
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านสาธารณสุขในรายด้าน	61
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม	64
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน	65
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน	68
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในภาพรวม และรายด้าน	71
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบล หน้าพระลาน	72

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

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

นอกจากนี้ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวดที่ 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

ด้วยเป้าหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เทศบาลปฏิบัติงานต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้นั้น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562)

ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเทศบาลตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 50) และจัดให้มีหน้าที่ต่าง ๆ ตามมาตรา 50 ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

ทั้งนี้เพื่อเป็นตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเองที่สอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการปี พ.ศ. 2557 และการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ซึ่งได้มีการระบุไว้ว่าต้องให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการได้แก่

1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม
2. งานบริการด้านสาธารณสุข
3. งานบริการด้านโยธาอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประเมินของ กพร. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานบริการเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม
- 2) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 3) งานบริการด้านโยธาขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,821 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตประชากร (population) คือ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 15

สิงหาคม พ.ศ. 2565 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 38) ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญจำนวน 100 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาในพื้นที่เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ ดำเนินการระหว่าง วันที่ 15 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
2. ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
3. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่
 - 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ

ให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ และมีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

3. งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 หมายถึง งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม งานที่ 2 หมายถึง งานบริการด้านสาธารณสุข งานที่ 3 หมายถึง งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานที่ 4 หมายถึง งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบทที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
6. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลพุกวาง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1. ความหมายความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999, หน้า 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ได้รับหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลผู้นั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly, 1975, หน้า 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543, หน้า 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อเนก กลยณี (2542, หน้า 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

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

วูร์ม (Vroom, 1964) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้นและบุคคลอาจมีความเห็นไปในทางด้านบวกซึ่งก็คือการแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น กับถ้ามีความเห็นเป็นทัศนคติลบก็จะแสดงให้เห็นถึงสภาพไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลแมน (Wolman, 1973) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตนเองต้องการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Anderson, 1978 อ้างถึงในอนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

หลุยส์ จาปาเทศ (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) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาคำถามความเดือนร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึงในอรุณวรรณ เมฆทัศน์, 2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อุทัยพรรณ สุตใจ (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 และผลจากบริการที่ได้รับของแต่ละคนที่มีต่อสินค้าและบริการต่าง ๆ

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยสะท้อนออกมาจากการรับรู้ของตนเองเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต่าง ๆ โดยถ้าผลออกมาเป็นบวกก็จะสะท้อนออกมาเป็นความพึงพอใจ แต่

ถ้าผลออกมาเป็นทางลบก็จะสะท้อนออกมาเป็นไม่พึงพอใจ และระดับความพึงพอใจของแต่ละคน อาจจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ตามประสบการณ์และผลที่ได้รับจากบริการในแต่ละครั้ง การจะวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริงด้วย

2. ขอบข่ายของความพึงพอใจ

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

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรังจจะ, 2517, หน้า 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

3. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 15) ซึ่งพรรณิ ชูทัย เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง

ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ

1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดุดช้บการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน

2) ประสบการณ์ของบุคคล

3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว

4) สื่อมวลชน

นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981, หน้า 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้

- 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม
- 2) ความสามารถทางร่างกาย
- 3) ประสบการณ์ และ
- 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุฒพวง (254, หน้า 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

- 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ
- 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
- 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า
- 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อน

ร่วมงาน

อินทรีา เฟ็งแก้ว (2548, หน้า 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน
- 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน
- 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
- 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน
- 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนกฎระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
- 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน
- 7) ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

เสถียร เหลืองอร่าม (2549, หน้า 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้

- 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
- 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติกิจกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม
- 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีตั้งที่ว่าสังฆัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
- 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ
- 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรธนาภพ (2540, หน้า 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- 2) ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
- 3) ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
- 4) ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
- 5) ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- 6) ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่างๆ

4. การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541, หน้า 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551, หน้า 3) กล่าวว่า มาตรการความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึงความถึงภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรวย ก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

6. แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดทำงบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดการบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

1. ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

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

กฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

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

1. หลักกว่าด้วยความเสมอภาค หลักกว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะ เป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่ง โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อ บุคคลใด โดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่น เพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ พื้นฐาน

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

3. หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้อการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่าความถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

3. รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่า ประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน 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 และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด 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” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วุฒิสภา ต้นไชย (2559, หน้า 44-53) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร 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” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริหารสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความ

คล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ 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 ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

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

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและ

ราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

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

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 แห่ง เป็นต้นไปเนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินทางมีเส้นทางรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินทางประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

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

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็น ภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบ เช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทแต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็น

ผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแล การดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

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 (Zineldin,1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับ

บริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler,2000) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือ บุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้” คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

2. หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet.1954, หน้า 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มี ฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้ง ในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่าง เสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้าน สถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่ เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มิลล์เล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการ ทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับ โชติช่วง ภิรมณ์ (2548, หน้า 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า การบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัว บริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 32) และ กุลชน ธนาพงศ์ธร (2542, หน้า 28) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548, หน้า 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตเรีย (2542, หน้า 4) และ จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner สมัยครใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

3. แนวคิดเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

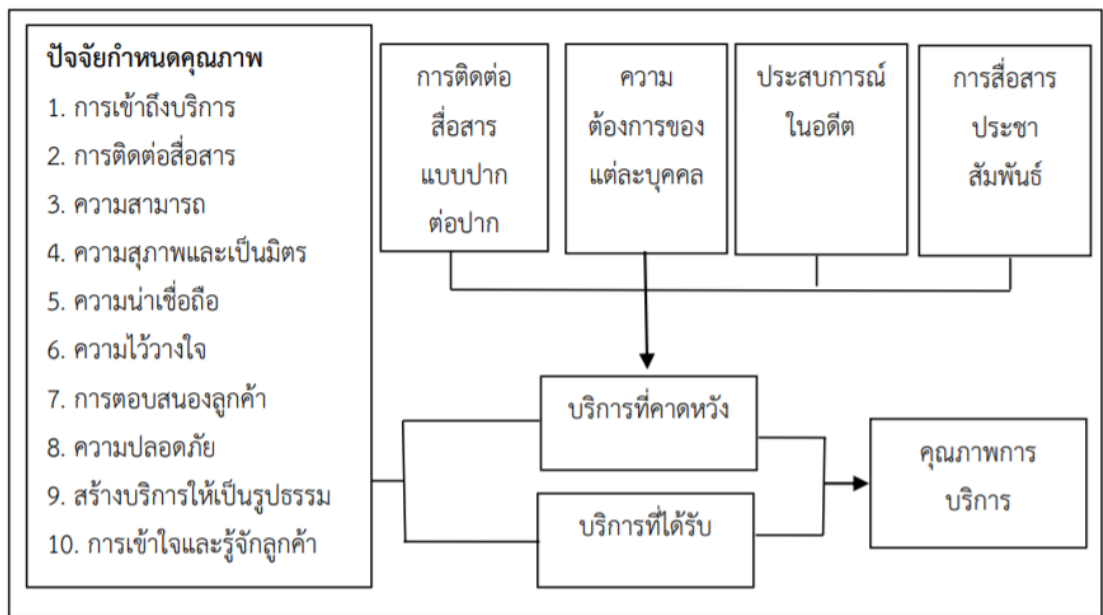
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้า จะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

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

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

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองของลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ 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 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กำหนดไว้ว่า การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

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

พาราซูราแมน และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry arasuraman,1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการบริการ(Dimension

of Service Quality) ไว้ 10 มิติ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ คือ

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

เครื่องมือที่แบบประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกัน คือความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับรู้จริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับ คะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ถ้าคะแนนการรับรู้ น้อยกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันลูกค้า สามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถาม ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้น แบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถาม คำถามคือลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันคือ บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกัน ถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับความคาดหวัง หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการ ดีหรือดีมาก

4. ลักษณะของคุณภาพบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ ดังนี้

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่ง ออกเป็น 7 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับ สินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการ

ตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับ เป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจาก บุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนยอมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้ บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่ จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือ กระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และ สถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการ แล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมา พร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึก ต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดี ที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเรา ไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้อง พิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพ ประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มี ภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่ สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลด ระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้ สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือ กระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยก กระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้า มาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง ของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ หรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสาร

แบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน
2. คุณภาพทางหน้าที่ เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกริยาทางจิตวิทยา

คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจ ในสังคมปัจจุบัน มาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ปรับเปลี่ยนไป ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ องค์กร เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540, หน้า 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐสามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐสำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนั้นจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครง่ายก่อนได้รับการบริการก่อน
3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้าหลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเว็บเบอร์ (Weber, 1967, หน้า 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โกรนรูส (Gronroos, 1990, หน้า 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการกระจายอำนาจ

ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับการพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554, หน้า 4) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนอีกด้วย เนื่องจากว่าประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วม ได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการจัดสรรทรัพยากรร่วมกับภาครัฐด้วย

รอนดีเนลลี (Rondinelli, 1983. p.2) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจและภารกิจในการจัดบริการสาธารณะจากรัฐบาลส่วนกลางไปให้กับองค์กรของรัฐในระดับพื้นที่ หรือแม้กระทั่งให้กับองค์กรภาคเอกชน (Private Sector) และองค์กรอาสาสมัคร (Volunteer Organizations) ด้วยการถ่ายโอนอำนาจ รวมไปถึงอำนาจทางด้านการคลัง อำนาจทางด้านการบริหาร อำนาจทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจด้วย

เวิร์ค (Work, 2002, p.5) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการเคลื่อนย้ายความรับผิดชอบในการวางแผนการจัดการ การจัดเก็บภาษี และการจัดสรรทรัพยากรจากรัฐบาลส่วนกลางและหน่วยงานของรัฐส่วนกลางไปสู่ระดับล่างของรัฐ

ปธาน สุวรรณมงคล (2554, หน้า 6) สรุปว่า การกระจายอำนาจเกี่ยวข้องกับการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างรัฐบาลกลางกับท้องถิ่นให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมในขณะนั้น โดยบางครั้งก็อาจมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นหรืออาจจะมีการรวมอำนาจกลับสู่ส่วนกลางได้ หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ผู้มีอำนาจรัฐเห็นว่าการความเป็นเอกภาพสู่ การรวมและการกระจายอำนาจจึงเป็นสถานะที่มีความเป็นพลวัตขึ้นกับบริการสังคมในขณะนั้น

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2560, หน้า 513) อธิบายว่าแนวคิดการกระจายอำนาจมี 2 กระแส คือ 1) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสหลัก ได้แก่ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นความสำคัญของรัฐและองค์กรของรัฐมากกว่าท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจไปจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจ 2) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรอง คือ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยให้ความสำคัญแก่คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงที่ควรจะมีอำนาจในการปกครองตนเอง เพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น โดยคนของท้องถิ่นเอง เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจ และยังเห็นว่ารัฐจะต้องนำแนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรองและแนวคิดการปกครองท้องถิ่นแบบประชาภิมาปรับใช้ให้มากขึ้น การปฏิรูปการกระจายอำนาจ

และการปกครองท้องถิ่นต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรของรัฐและพยายามเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจให้เป็นประชาภิจให้ได้มากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งร่วมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถจัดการปกครองตนเองและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อันจะลดภาระของรัฐบาลกลางลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน สรุปได้ว่า บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย

ราชการบริหารส่วนกลาง	ราชการบริหารส่วนภูมิภาค จังหวัด-อำเภอ	ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น
<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ - การกำกับประเมินผล ผู้ควบคุมกำกับ (Regulator) กฎระเบียบและ มาตรฐานต่าง ๆ - ปฏิบัติภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ ระดับชาติ ได้แก่ การป้องกันประเทศ/ความมั่นคงภายใน การต่างประเทศ การยุติธรรม การเงินการคลัง การคมนาคมของประเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สาธารณสุขทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - งานวิชาการและสนับสนุนความรู้ - วิทยาการใหม่และพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลน - กำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นตัวแทนของราชการส่วนกลาง - เชื่อมโยงแผนพัฒนาจังหวัดกับยุทธศาสตร์ชาติ - ประสานและเชื่อมโยงกับองค์กรทุกภาคส่วนในพื้นที่ - ดูแลเรื่องความมั่นคงภายใน ความเป็นธรรม ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งบริหารราชการตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน - ให้คำปรึกษา สนับสนุนช่วยเหลือทางวิชาการ/เทคนิค แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพัฒนาบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินการของท้องถิ่น - เป็นหน่วยปฏิบัติการกิจบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นไม่ได้ดำเนินการ - ดูแลที่สาธารณะ และกำกับ การคุ้มครอง บำรุงรักษา ดูแลที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> - ภารกิจพื้นฐานที่ต้องทำตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด - เป็นหน่วยปฏิบัติการกิจการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด เช่น โครงสร้างพื้นฐานส่งเสริมคุณภาพชีวิต/การพัฒนาอาชีพ จัดระเบียบชุมชน/รักษาความสงบเรียบร้อย/การป้องกันอาชญากรรม การศึกษาเช่น โรงเรียน สถานศึกษา (ที่มีอยู่แล้วและพร้อมจะรับโอน) ศิลปะวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาที่สาธารณสุขทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ การสาธารณสุข เช่น สถานพยาบาล โรงพยาบาล (ที่มีอยู่แล้วและพร้อมจะรับโอน) การกีฬาและนันทนาการ การสงเคราะห์คนชราและสวัสดิการอื่น ๆ - ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเลือกดำเนินการเพิ่มเติมได้ (ทั้งที่เกิดจากการการรับ การถ่ายโอนหรือท้องถิ่นร้องขอให้ถ่ายโอนหรือ จากการริเริ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง)

ที่มา (สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, 2559, หน้า 11)

จากแนวคิดเรื่อง การกระจายอำนาจจึงเกิดแนวคิดให้มีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น ขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลาง และให้ประชาชนได้เข้ามา มีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครองเพื่อตอบสนองความต้องการอันแท้จริงของประชาชนนั่นเอง รวมถึงเป็นหนทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย แนวคิดการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นนี้ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น” หรือ Local Government

การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลาย กระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด เป็นสภาวะของการใช้อำนาจปกครองของรัฐในหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายในทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม โดยที่ยังคงธำรงความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตยไว้ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 9) และนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้หลากหลาย ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารจัดการเป็นรูปองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ ความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าหมายถึง ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเองตามที่ได้รับ การกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระได้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โกวิท พงงาม และอรุณ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบายของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

บุญศรี ยี่หะ (2555, หน้า 14) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลมีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากภาษีและรายได้ในรูปแบบต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากนิยามข้างต้นนี้ นักวิชาการอธิบายถึงการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ในความหมายเดิม คือ จะเน้นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจรัฐจากส่วนกลางไปสู่ระดับท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีหน่วยงานรัฐเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตและประชากรที่ชัดเจน ซึ่งต้องปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด กระจายอำนาจเพื่อจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะนี้ จึงเป็นการเน้นที่การจัดระบบการทำงานที่เน้นไปที่ระบบราชการที่ต้องทำงานภายใต้กรอบกติกาของกฎหมายเป็นหลัก แต่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคมมากนัก

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริบทของโลกเปลี่ยนแปลงไปจึงได้มีนักวิชาการได้นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่นให้มีความหมายกว้างขึ้นโดยใช้คำว่า Local Governance แทนการปกครองท้องถิ่นเดิม การให้นิยามความหมายการปกครองท้องถิ่นแบบใหม่เป็นการเน้นถึง “การบริหารจัดการท้องถิ่น” ที่ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะพื้นที่ตามความเป็นสถาบันโครงสร้างหน้าที่ที่ตายตัว แต่เป็นการบริหารปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายอันเป็นองค์กรและสถาบันภายนอกภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกัน เช่น ภาคประชาชน ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรการกุศล เป็นต้น ทั้งนี้โดยอาศัยรูปแบบการบริหารงานในเชิงความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น กระแสความคิดการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่นี้ เกิดขึ้นตามกระแสการปฏิรูประบบราชการที่เริ่มจากประเทศสหรัฐอเมริกา และในยุโรปในช่วงปี ค.ศ.1980 และ 1990 หรือที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)” โดยเป็นการนำแนวคิดการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญาจ้าง การบริหารแบบจุดเดียว การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมถึงการได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Governance (Osborne, 2010) ที่เน้นการบริหารงานภาครัฐในศตวรรษที่ 21 โดยควรให้ความสำคัญกับการใช้ภาคีเครือข่ายความร่วมมือ (Network Governance) เนื่องจากว่าปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อน และภาครัฐในหลายประเทศต้องเผชิญกับปัญหาทางการคลัง ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐโดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่หลากหลายในสังคมที่มีทรัพยากรของตนเองอยู่นั้น สามารถนำมาหนุนเสริมให้ภาครัฐสามารถแก้ปัญหาและดำเนินนโยบายภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น

จึงกล่าวได้ว่า แนวโน้มการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ หันมาให้ความสนใจในองค์ประกอบใหม่ ๆ หลายประการ เช่น องค์ประกอบด้านโลกาภิวัตน์ องค์ประกอบด้านการจัดการปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชนและภาคเอกชน องค์ประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance) และการบริหารจัดการโดยอาศัยภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ (Network Governance) ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งแวดล้อมสำคัญที่ทำให้กระบวนการทัศน์ในการจัดการปกครองท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป (อุดม ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 232)

จากที่ได้อธิบายถึงการปกครองท้องถิ่นในความหมายดั้งเดิมและความหมายใหม่นั้น จึงได้สรุปความแตกต่างระหว่างการปกครองท้องถิ่นในแบบดั้งเดิมกับแบบใหม่ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance

สาระสำคัญ	Local Government	Local Governance
ลักษณะโดยรวม	จัดระบบการปกครองโดยมีรัฐบาลเป็นศูนย์กลางของระบบ รัฐบาลจึงมีฐานะเป็นองค์กรทางการปกครอง ประชาชนมีฐานะเป็นผู้ถูกปกครอง	จัดระบบการปกครองโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางทางการปกครอง เพราะถือว่าประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจทางการปกครอง และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารงาน และตัดสินใจแก้ปัญหาท้องถิ่น
โครงสร้างการบริหาร	ยึดถือกฎ ระเบียบ กฎหมาย ในการบริหารงานอย่างเคร่งครัด	เป็นระบบราชการควบคุมไปกับส่งเสริมความร่วมมือ และภาคีเครือข่าย
ระบบเครือข่าย	ไม่มี หรือมีน้อย (few/closed)	กว้างขวาง (extensive)
การติดต่อทางการเมือง	เน้นระบบผู้แทน	ระบบผู้แทน+ระบบอื่นๆ
นโยบาย	แบบเก่าตามที่รัฐบาลกำหนด	มีหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
รัฐบาลกลาง	กำกับท้องถิ่นโดยตรง (direct control)	มีความยืดหยุ่นในการกำกับ
การมีส่วนร่วมของประชาชน	มีน้อย	มีมาก
การตรวจสอบควบคุม	ให้กลไกการเมืองควบคุมกันเอง ประชาชนเข้าไปควบคุมการเมืองได้ยาก เพราะกลไกของระบบไม่เอื้ออำนวย	เน้นให้ประชาชน สังคม ร่วมตรวจสอบด้วย

ทีมา (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2551, หน้า 73 ; อุดม ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 206-208)

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่ามีสำคัญต่อประชาชนของประเทศเป็นอย่างมากทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 14-16 ; อุดม ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 236-237) สรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยที่ถูกต้อง รวมถึงสร้างรากฐานประชาธิปไตยของประเทศให้มั่นคง

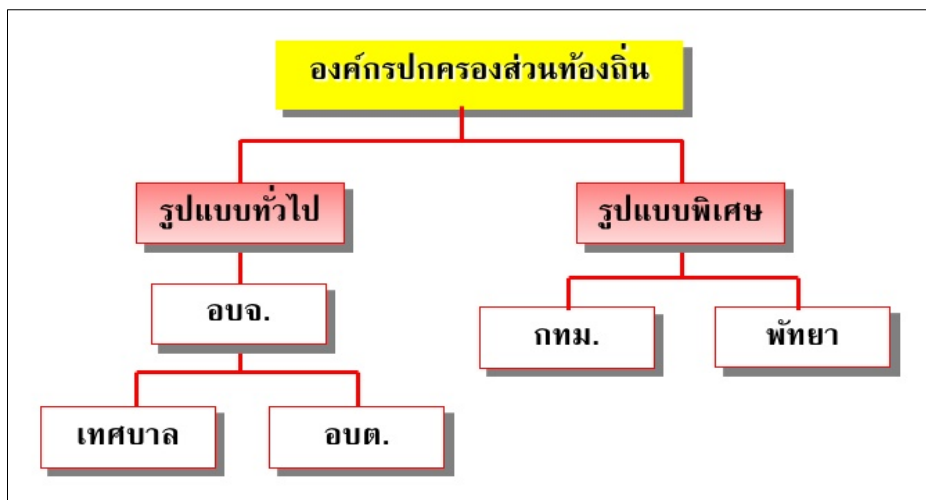
2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจการจัดทำบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารและการใช้ทรัพยากรของรัฐ

3) การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองและการตัดสินใจในการกำหนดและดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและสามารถพึ่งพตนเองได้ในระดับที่เหมาะสมอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม

4) การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจภายในรัฐ เพื่อให้อำนาจรัฐกระจายตัวสู่ท้องถิ่น โดยที่ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตของตนตามสมควร

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระแสการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นนี้ อาจจะมีเสียงสะท้อนกลับทั้งแง่บวกและแง่ลบ ในขณะเดียวกันก็มีความกังวลในความพร้อมและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องยอมรับว่าภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประการต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้และปรับตัว ทั้งนี้ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้อย่างแท้จริง ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน ประชาชน ประชาคม รวมถึงกลุ่มองค์กรเอกชนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมการทำงานของท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยปัจจุบันมีอยู่ 5 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จากข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2563 ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563 ของกระทรวงมหาดไทย มีทั้งสิ้น 7,852 แห่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา รวมทั้งสิ้น 7,850 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)



ภาพที่ 2.2 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริบทที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

ความหมายของเทศบาล

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2534, หน้า 71) กล่าวว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนที่มีความเจริญหรือที่เรียกว่าชุมชนเมือง ในประเทศต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่พัฒนาแล้วได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นของเทศบาล (Municipality) และได้ใช้เทศบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการปกครองท้องถิ่นของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมกำหนดว่า เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลตำบลเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะว่า การเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2546, หน้า 12) ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยในครั้งนี้ได้นำข้อมูลของเทศบาลมานำเสนอทั้งสิ้น เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 บัญญัติให้รัฐมีจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ ให้มีหน้าที่และอำนาจดูแลจัดทำบริการสาธารณะ กิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560, หน้า 74)

แนวคิดของการบริหารท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบล

แนวคิดของการบริหารท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลมีดังนี้ (วิรัช วิรัชชนาภวรรณ, 2546, หน้า 6 – 14; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2547, หน้า 123 - 130)

1. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่นที่สำคัญมี 5 ประการ ได้แก่

ประการที่หนึ่ง หน่วยการบริหารท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลตำบลควรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ คือ มี “รูปแบบและโครงสร้าง” รวมทั้ง “เนื้อหาสาระและแก่นแท้” ภายในหน่วยงานที่สอดคล้องกับลักษณะที่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นเจ้าของหน่วยงาน หรือหน่วยงานเป็นของประชาชนในท้องถิ่นเอง เป็นหน่วยงานที่บริหารโดยประชาชนในท้องถิ่นเองและเป็นหน่วยงานที่บริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน่วยงาน 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติที่ต่างมาจากการเลือกตั้งของประชาชน

ประการที่สอง มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่บริหารงานของตนเองได้อย่างเป็นอิสระภายในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง ชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่น

ประการที่สาม มีการบริหารงานบุคคลของตนเอง หมายถึง การมีอำนาจหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคลหรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในหน่วยงาน ซึ่งครอบคลุมการบริหารงานบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของตนเอง

ประการที่สี่ มีงบประมาณหรือมีรายได้ของตนเอง หมายถึง หน่วยการบริหารท้องถิ่นมีแหล่งรายได้ของตนเองส่วนใหญ่ และรายได้บางส่วนอาจได้มาจากเงินอุดหนุนของรัฐบาลในส่วนกลาง

ประการที่ห้า มีประสิทธิภาพในการบริหารงาน หมายถึง หน่วยการบริหารท้องถิ่นให้บริการสาธารณะต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว รวดเร็ว ใกล้เคียง และทั่วถึง

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลต่างๆ ของต่างประเทศและของไทย ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ

ประการแรก การบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่ใช้กันอยู่ในต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส และญี่ปุ่น ที่สำคัญมีอยู่ 4 แบบ ได้แก่

1. เทศบาลแบบนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม และสภาเทศบาล กล่าวคือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกผู้แทนราษฎร จากนั้นสมาชิกผู้แทนราษฎรจึงไปเลือกนายกรัฐมนตรีอีกทอดหนึ่ง ซึ่งเทศบาลแบบนี้ยังแบ่งเป็น นายกเทศมนตรีที่เข้มแข็ง และนายกเทศมนตรีที่ไม่เข้มแข็ง

2. เทศบาลแบบคณะกรรมการ เป็นเทศบาลที่อำนาจในการบริหารอยู่ที่คณะกรรมการ

3. เทศบาลแบบสภาเทศบาล และผู้จัดการเทศบาล เป็นเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน

4. เทศบาลแบบหัวหน้าฝ่ายบริหารหรือนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และสภาเทศบาล

ประการที่สอง ไทยได้รับแนวคิดการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลแบบต่างๆ ทั้ง 4 รูปแบบมาจากต่างประเทศ การบริหารท้องถิ่นของไทยมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบปกติและรูปแบบ

พิเศษ โดยรูปแบบปกติมี 3 แบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนรูปแบบพิเศษ มี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

หลักเกณฑ์และการจัดตั้งเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใด ขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 125 - 126) ได้แก่

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชาชนในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่นนั้น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

การจัดตั้งเทศบาลนั้นโดยกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล การเปลี่ยนแปลงเขต ฐานะ การจัดตั้งและการยุบเลิกเทศบาลจะต้องจัดทำเป็นพระราชกฤษฎีการะบบเทศบาลของไทยปัจจุบันได้จัดแบ่งออกเป็น 3 ประเภท แบ่งตามจำนวนประชากร ความหนาแน่นโดยเฉลี่ยของจำนวนประชากรต่อพื้นที่และรายได้ของท้องถิ่นนั้นๆ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งรายละเอียดของเทศบาลตำบลมีดังต่อไปนี้

เทศบาลตำบล

ตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่า ท้องถิ่นที่มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์แน่ชัดสำหรับท้องถิ่นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยจึงได้วางแนวปฏิบัติในการกำหนดท้องถิ่นที่จะจัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาลไว้ดังนี้

- ก. ประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป
 - ข. มีความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
 - ค. มีรายได้อยู่จริงเกินกว่า 5 ล้านบาทขึ้นไป โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12 ล้านบาทขึ้นไป
 - ง. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น
- สำหรับในกรณีที่จำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจัดสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้

โครงสร้างเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลมีโครงสร้างที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. สมาชิกสภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหาร อันเป็นวิถีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่ง

ได้คราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ถ้าตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระหรือมีการยุบสภา ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนภายใน 45 วัน นับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง เว้นแต่วาระของสมาชิกสภาเทศบาลจะเหลืออยู่ไม่ถึง 180 วัน ทั้งนี้จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ซึ่งสภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน

สมาชิกสภาเทศบาลต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลเป็นผู้สัญญา หรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลหรือเทศบาลจะกระทำ สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงเมื่อ

1. ถึงคราวออกตามวาระหรือมีการยุบสภาเทศบาล
2. ตาย
3. ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
4. ขาดคุณสมบัติหรือลักษณะต้องห้ามสำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล
5. ขาดประชุมสภาเทศบาลสามครั้งติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร
6. กระทำการอันต้องห้ามตามมาตรา 48 จตุทศ วรยศสาม
7. สภาเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาลหรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาเทศบาล โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้สมาชิกภาพสิ้นสุดลงนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ

8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ในกรณีที่สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงตาม 8. พร้อมกับทั้งหมดให้ถือว่าเป็นการยุบสภาเทศบาล

สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่งและรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ทำกิจการแทนประธานสภาเทศบาล ในเมื่อประธานสภาเทศบาลไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 4 สมัย สมัยประชุมสามัญครั้งแรกและวันเริ่มประชุมสามัญประจำปีให้สภาเทศบาลกำหนด การประชุมสามัญหนึ่งให้มีกำหนดไม่เกิน 30 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการกำหนด

2. คณะเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาล ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระ และเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
2. เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
3. เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน

จากที่ได้กล่าวถึงโครงสร้างเทศบาลมาแล้วนั้นก็ขอกล่าวถึงการพ้นจากตำแหน่งของนายกเทศมนตรี ดังรายละเอียดต่อไปนี้ คือ

นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

1. ถึงคราวออกตามวาระ
2. ตาย
3. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกจากผู้ว่าราชการจังหวัด
4. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 48 เบญจ
5. กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 48 จตุทศ
6. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 62 ตรีวรคห้า

หรือมาตรา 73

7. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่านายกเทศมนตรีไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ในระหว่างที่ไม่มีนายกเทศมนตรี ให้ปลัดเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเท่าที่จำเป็นได้เป็นการชั่วคราวจนถึงวันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี

หน้าที่ของเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กล่าวถึงหน้าที่ของเทศบาลตำบล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 - 2/1 รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. จัดการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล และภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ หรือท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ห่างจากศาลากลางจังหวัดสระบุรี ประมาณ 20 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) ระยะทางประมาณ 128 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 9.740 ตารางกิโลเมตร

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2502 และต่อมาได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย

เปลี่ยนแปลงแนวเขตสุขาภิบาลใหม่ ในวันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2522 จนถึงปัจจุบันมีพื้นที่ทั้งหมด 9.740 ตารางกิโลเมตร และต่อมาได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะ จากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 มีผลให้มีสุขาภิบาลยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นไป

วิสัยทัศน์เทศบาลตำบลหน้าพระลาน “พัฒนาสู่เมืองน่าอยู่ ควบคู่คุณธรรม สืบสาน ประเพณี ประชาชนมีส่วนร่วมพัฒนา”

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ อบต.พุแค อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อบต.หน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.เขาวง อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ของตำบลหน้าพระลาน กว่าร้อยละ 50 เป็นภูเขา ได้แก่ เขาใหญ่ เขาอบ เขาพาดแอก ซึ่งเป็นแหล่งอุตสาหกรรมเกี่ยวกับหิน เนื่องจากมีแร่ธาตุสำคัญหลายแห่ง เช่น หินอ่อน หินปูน หินลูกรัง และหินที่ใช้ในการก่อสร้าง สำหรับพื้นที่ราบส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัย โรงงานอุตสาหกรรมและการพาณิชย์กรรม

ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน มีลักษณะอากาศแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู ซึ่งลักษณะภูมิอากาศแบบนี้จะมีฝนน้อย แห้งแล้งในฤดูหนาวและมีอุณหภูมิค่อนข้างสูงในฤดูร้อน ค่อนข้างหนาวเย็นในฤดูหนาว และมีฝนตกชุกในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม

อาชีพประชากร

การประกอบอาชีพในเขตเทศบาลมีการประกอบอาชีพที่หลากหลาย แต่ส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ได้แก่ โรงโม่หิน เหมืองหิน โรงงานปูนขาว โรงงานกลึงหินอ่อน โรงงานแต่งแร่ โรงงานหินอ่อน เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งานพบว่า

ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ปาริฉัตร ป๋องโล่ อนรรัตน์ อนันทนาวร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว การวิจัยครั้งนี้ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วแยกตามรายด้านจำนวน 7 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภารกิจการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ ของกลุ่มผู้สูงอายุ ภารกิจการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ ภารกิจการให้บริการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ภารกิจกิจการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตชุมชน ภารกิจการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรค และภารกิจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำนวนทั้งหมด 345 ราย

ผลการวิจัยที่ได้สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภารกิจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{x} = 4.49$) ภารกิจการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรค ($\bar{x} = 4.35$) ภารกิจการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ ของกลุ่มผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.32$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.28$) ภารกิจการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ ($\bar{x} = 4.24$) ภารกิจการให้บริการรับชำระภาษีโรงเรียนและที่ ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย ($\bar{x} = 4.22$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.21$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.21$) ภารกิจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ($\bar{x} = 4.21$) ภารกิจการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตชุมชน ($\bar{x} = 4.20$) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ และภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 85.20

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม การประเมินนี้เป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ฉบับที่ 13 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม ประเด็นที่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองนครปฐม และ ประเด็นที่ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่างๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองนครปฐมหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองนครปฐม การวิจัยใช้การประเมินเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองนครปฐมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 1,105 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองนครปฐมซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คนสามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมา ($\bar{x} = 4.796$) คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.721$) คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.660$) คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.828$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.634$) คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูก

สิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

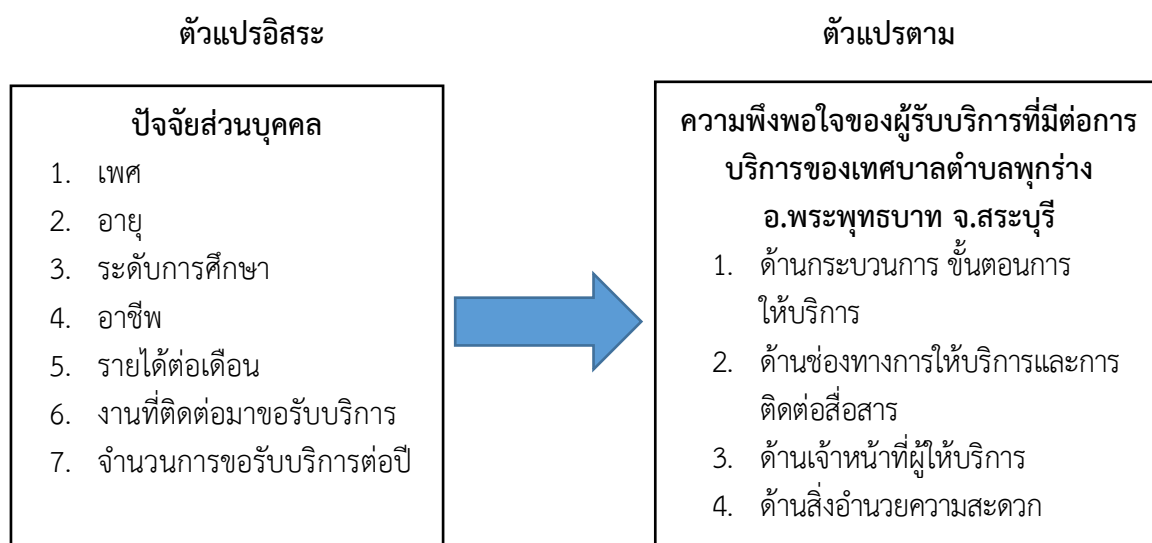
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรังในด้านต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วยงานทะเบียน งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งานทะเบียน 2) งานสวัสดิการสังคม 3) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานสาธารณสุขและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้ บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะของงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 9 คะแนน งานบริการที่ 2 งานรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดย

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการให้บริการงานสาธารณะให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้นำแนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาเป็นแนวทางพัฒนารอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีประชากรทั้งสิ้น 7,821 คน มีจำนวน 3,332 ครัวเรือน รวมทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี มีเขตในความรับผิดชอบ จำนวน 5 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรและครัวเรือน ดังนี้

จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
ชาย	หญิง	รวม	
3,926	3,895	7,821	3,332

ที่มา (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2565 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 38) ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ แต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ชุดที่ 1 งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 2 งานบริการด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านสาธารณสุข สร้างลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ

ค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านสาธารณสุข ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 3 งานบริการด้านโยธาขออนุญาตปลูกสิ่งสร้าง ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านโยธาขออนุญาตปลูกสิ่งสร้าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านโยธาอนุญาตปลูกสิ่งสร้าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ 4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการเทศบาลตำบลหน้าพระลาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม
 - 2) งานบริการด้านสาธารณสุข
 - 3) งานบริการด้านโยธาขออนุญาตปลูกสิ่งสร้าง
 - 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลพุทรา อําเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่า 0.95
6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปเก็บตัวอย่าง จำนวน 100 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2565

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 - 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
 - 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

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : \bar{X}) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565) 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

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามงานบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านโยธาขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2. ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยคณะผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

4.6 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ

4.7 แนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	40	40.00
หญิง	60	60.00
2.อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	3	3.00
24 - 34 ปี	21	21.00
35 - 44 ปี	23	23.00
45 - 54 ปี	27	27.00
55 - 64 ปี	24	24.00
65 ปีขึ้นไป	2	2.00
3.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	11	11.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	20.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	30	30.00
ปริญญาตรี	24	24.00
ปริญญาโท	1	1.00
4.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	9.00
พนักงานบริษัท	15	15.00
รับจ้างทั่วไป	30	30.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	29	29.00
เกษตรกร/ประมง	12	12.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	3	3.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	4	4.00
3,001 - 5,000 บาท	19	19.00
5,001 - 10,000 บาท	28	28.00
10,001 - 20,000 บาท	34	34.00
20,001 บาทขึ้นไป	15	15.00
6.งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	25	25.00
งานบริการด้านสาธารณสุข	25	25.00
งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	25	25.00
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	25	25.00
7.ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	49	49.00
3-5 ครั้งต่อปี	39	39.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	12	12.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุข จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.86	0.20	มากที่สุด
2.งานบริการด้านสาธารณสุข	4.87	0.23	มากที่สุด
3.งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	0.23	มากที่สุด
4.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.24	มากที่สุด
รวม	4.85	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.85, S.D.=0.22)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.87, S.D.=0.23) รองลงมาคือ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.86, S.D.=0.20) รองลงมา คือ

งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.=0.23) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.=0.24)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.20	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.87	0.23	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.23	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.24	มากที่สุด
รวม	4.86	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.= 0.23)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D.= 0.20) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.= 0.23) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.= 0.23) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.=0.24)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.16	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.90	0.23	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.17	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.24	มากที่สุด
รวม	4.86	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.20)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.16) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D. = 0.23) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.17) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.24)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.92	0.28	มากที่สุด
4.มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.92	0.16	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.88	0.33	มากที่สุด
2.มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
3.ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.92	0.28	มากที่สุด
5.จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่อง รวบรวมทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.23	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.96	0.20	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.88	0.33	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.37	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.17	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.84	0.37	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.76	0.44	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
4.มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.96	0.20	มากที่สุด
5.มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$, S.D. = 0.20) และรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.28)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม, ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ จัดให้มีช่องทางการ

ติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.28)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$, S.D.= 0.20) และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.33)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$, S.D.= 0.20) รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.33) และรองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.= 0.37)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.23	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.89	0.22	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.18	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.26	มากที่สุด
รวม	4.87	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.23)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.18) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.23) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D.=0.22) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$, S.D.=0.26)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	0.28	มากที่สุด
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.96	0.20	มากที่สุด
4.มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.92	0.28	มากที่สุด
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.23	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.88	0.33	มากที่สุด
2.มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.84	0.37	มากที่สุด
3.ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.96	0.20	มากที่สุด
5.จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.22	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสาธารณสุข ในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.92	0.27	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.96	0.20	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.28	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.92	0.18	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.72	0.46	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
4.มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.80	0.41	มากที่สุด
5.มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.76	0.44	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.81	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.96, S.D.= 0.20) และรองลงมา

คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D.= 0.28)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$, S.D.= 0.20) และรองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง, ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ และ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.33)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$, S.D.=0.20) และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น และ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D.= 0.28)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D.= 0.28) รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.= 0.37) และรองลงมาคือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.= 0.41)

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.26	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.82	0.29	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.20	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.18	มากที่สุด
รวม	4.84	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.=0.23)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.18) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.20) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D.=0.26) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D.=0.29)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.76	0.44	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.76	0.44	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.26	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.88	0.33	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.76	0.44	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.80	0.41	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.29	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.92	0.28	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.37	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.80	0.41	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
4.มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.92	0.28	มากที่สุด
5.มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.33) และรองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.=0.37)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.33) และรองลงมาคือ ความพอเพียงต่อช่อง

ทางการให้บริการ และ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราວຽງທຸກໆ ເວັບໄຊ ຫຼື ອີເມລ໌ ເພື່ອເປັນໜ່ວຍງ່າຍໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການສາມາດຕິດຕໍ່ໄດ້ທຸກໆ ວິຖີໃນລະດັບທີ່ສຸດ ($\bar{x} = 4.84, S.D.=0.37$)

ດ້ານເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ສາມາດຈຳແນກລະດັບຄວາມພິ່ງພາໃຈເຖິງຄຳຕັ້ງຄາດຫວັງໄດ້ຄ່າເລື່ອຍ ຈາກຫຼາຍໄປຫນ້ອຍ 3 ລຳດັບແຮກ ຄື ຂໍ້ທີ່ມີຄ່າເລື່ອຍສູງສຸດ ຄື ເຈົ້າໜ້າທີ່ໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມສຸກພາ ຍື່ມຍື່ມ ແຈ້ມໄສແລະເປັນກັນເອງ ຢູ່ໃນລະດັບທີ່ສຸດ ($\bar{x} = 4.92, S.D.=0.28$) ຮອງລຸ່ມຄື ເຈົ້າໜ້າທີ່ໃຫ້ບໍລິການ ສາມາດແກ້ປັນຫາຕ່າງໆ ທີ່ເກີດຂຶ້ນໄດ້ຢ່າງຣວດຣຽວ ຢູ່ໃນລະດັບທີ່ສຸດ ($\bar{x} = 4.88, S.D.=0.33$) ແລະ ຮອງລຸ່ມຄື ເຈົ້າໜ້າທີ່ໃຫ້ບໍລິການຢ່າງເສມອາກ ເປັນຮຽມ ໄມ່ເລືອກປຸກິບັດ ແລະ ເຈົ້າໜ້າທີ່ໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມຮູ້ ຄວາມສາມາດໃນການໃຫ້ບໍລິການເປັນຢ່າງດີ ເຊັ່ນ ສາມາດຕອບຄຳຄາມ ພິ່ງຂໍ້ສອບຮຽນ ໃຫ້ຄຳແນະນຳ ນຳເຊື່ອຄື ເປັນຕົ້ນ ຢູ່ໃນລະດັບທີ່ສຸດ ($\bar{x} = 4.84, S.D.=0.37$)

ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ສາມາດຈຳແນກລະດັບຄວາມພິ່ງພາໃຈເຖິງຄຳຕັ້ງຄາດຫວັງໄດ້ຄ່າເລື່ອຍ ຈາກຫຼາຍໄປຫນ້ອຍ 3 ລຳດັບແຮກ ຄື ຂໍ້ທີ່ມີຄ່າເລື່ອຍສູງສຸດເທົ່າກັນ 2 ຂໍ້ ຄື ຄວາມພິ່ງພາຂອງອຸປະກຽມ ສຳລັບຜູ້ຮັບບໍລິການ ເຊັ່ນ ເອກສາຣາຄຳຂອ ປາກກາ ເປັນຕົ້ນ ແລະ ມີການເປີດຮັບພິ່ງຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ການ ໃຫ້ບໍລິການ ເຊັ່ນ ກຸ່ມຮັບຄວາມຄິດເຫັນ ແບບສອບຄາມ ຢູ່ໃນລະດັບທີ່ສຸດ ($\bar{x} = 4.92, S.D.= 0.28$) ແລະ ຮອງລຸ່ມ ຄື ຄວາມພິ່ງພາຂອງສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ເຊັ່ນ ນ້ຳດື່ມ ທີ່ນັ່ງຄອຍຮັບບໍລິການ ຫ້ອງສຸກາ ສຳຄານທີ່ ຈອດຣຽດ ເປັນຕົ້ນ ແລະ ມີເອກສາຣາ/ແຜ່ນພັບ/ປ້າຍປະກາດ/ບອກດັ່ງຂໍ້ມູນຊັດເຈນຢູ່ໃນລະດັບທີ່ສຸດ ($\bar{x} = 4.84, S.D.=0.37$)

4.3.4 ລະດັບຄວາມພິ່ງພາໃຈຂອງປະຊາຊນຜູ້ຮັບບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງເທສບາລ ດຳບລຸນຳພະຣາດານໃນງານບໍລິການດ້ານພັດທະນາຊຸມຊນແລະສັວສັດິກສັງຄມ

ຕາຣາງທີ່ 4.10 ແສດຄ່າເລື່ອຍແລະຄ່າສ່ວນເບິ່ງເບນມາຕຣາຊນລະດັບຄວາມພິ່ງພາໃຈຂອງປະຊາຊນ ຜູ້ຮັບບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງເທສບາລດຳບລຸນຳພະຣາດານໃນງານບໍລິການດ້ານພັດທະນາ ຊຸມຊນແລະສັວສັດິກສັງຄມໃນຄາພຣວມ

ຄວາມພິ່ງພາໃຈຂອງປະຊາຊນຜູ້ຮັບບໍລິການ ທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ງານບໍລິການດ້ານພັດທະນາຊຸມຊນແລະສັວສັດິກສັງຄມ	\bar{x}	S.D.	ລະດັບ ຄວາມພິ່ງພາໃຈ
1.ດ້ານກະບວນການຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ	4.82	0.27	ຫຼາຍທີ່ສຸດ
2.ດ້ານໜ່ວຍງ່າຍການໃຫ້ບໍລິການແລະການຕິດຕໍ່ສື່ສາຣາ	4.78	0.30	ຫຼາຍທີ່ສຸດ
3.ດ້ານເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ	4.85	0.19	ຫຼາຍທີ່ສຸດ
4.ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ	4.86	0.20	ຫຼາຍທີ່ສຸດ
ຣວມ	4.83	0.24	ຫຼາຍທີ່ສຸດ

ຈາກຕາຣາງທີ່ 4.10 ພວກ ປະຊາຊນຜູ້ຮັບບໍລິການມີຄວາມພິ່ງພາໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງເທສບາລດຳບລຸນຳພະຣາດານໃນງານບໍລິການດ້ານພັດທະນາຊຸມຊນແລະສັວສັດິກສັງຄມຢູ່ໃນລະດັບທີ່ສຸດ ($\bar{x} = 4.83, S.D.=0.24$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย จากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.=0.20) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.= 0.19) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D.= 0.27) และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D.=0.30)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	0.41	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.27	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.76	0.44	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.72	0.46	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่อง รวบรวมทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.80	0.41	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.78	0.30	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคมในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ เป็นกันเอง	4.84	0.37	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.88	0.33	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.19	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.92	0.28	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด
4.มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.84	0.37	มากที่สุด
5.มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.80	0.41	มากที่สุด
รวม	4.86	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหน้าพระลานในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมซึ่งสามารถพิจารณาเป็นราย ด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.=0.37)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.= 0.33) รองลงมาคือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) และรองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง และ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$, S.D.=0.44)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.33) และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.=0.37)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D.= 0.28) รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$, S.D.=0.33) และรองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$, S.D.=0.37)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในเทศบาลตำบลหน้าพระลานทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหน้าพระลานในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.80	10
2.ด้านช่องทางการให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม	4.86	มากที่สุด	97.20	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลานโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80
ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10
คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ
รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับ
คะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1.งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.86	มากที่สุด	97.20	10
2.งานบริการด้านสาธารณสุข	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม	4.85	มากที่สุด	97.00	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.6 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.7 แนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

จากงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีความสำคัญอยู่ในลำดับที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ดังนั้นเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ควรจัดหาอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เช่น เอกสารคำขอ ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล นอกจากนี้ยังควรมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลัง รวมทั้งส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมากในสภาวะการณ์ปัจจุบันของโลก ควรมีช่องทางการให้บริการกับประชาชนที่เพียงพอและหลากหลาย ตลอดทั้งการลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อควบคุมดูแลด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น

2. งานบริการด้านสาธารณสุข

2.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

2.2 ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลัง วัสดุอุปกรณ์ในงานด้านสาธารณสุข รวมทั้งส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

2.3 ควรจัดทีมงานหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ออกเยี่ยมบ้านติดตามดูแลสุขภาพให้กับประชาชน ให้ความรู้ด้านสาธารณสุข เช่น การป้องกันตนเองจากโรคระบาด การกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายแมลงวัน หรือพาหะนำโรค ส่งเสริมแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลรักษาสุขภาพ การป้องกันโรคและการออกกำลังกาย

3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ควรจัดทำป้าย/บอร์ดแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างเห็นได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และเพียงพอ รวมทั้งมีช่องทางการให้บริการการติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรืออีเมล หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือไลน์ (Line) บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และมีความหลากหลาย สะดวก รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมซ่อมบำรุงงานสาธารณะต่าง ๆ เช่น ด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า ทางระบายน้ำ แหล่งน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ งานผังเมือง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น รวมทั้งควรกำหนดขั้นตอนในการแจ้งผลการซ่อมแซมแก้ไขเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของตนเอง ซึ่งการให้บริการนี้ เป็นหัวใจสำคัญทำให้ระบบสาธารณสุขไปรษณีย์ ระบบผังเมือง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในเขตพื้นที่

4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลหน้าพระลาน ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

ระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันท่วงทีและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การใช้รูปแบบบริการ One-Stop Service เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในงานที่ให้บริการ 4 งานในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน พิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านสาธารณสุข

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ

97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ในงานให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลหน้าพระลานรักษามาตรฐานการให้บริการและพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามคำแนะนำของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลหน้าพระลานได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง สอดคล้องกับที่ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า หมายถึง บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และ

มีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี รวมทั้ง ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ตึงามของผู้ให้บริการ (Feeling to do) เป็นตัวก่อตัวกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ตึงามให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ในการที่นำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญ (Knowing to do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพบริการจึงต้องถึงพร้อมด้วยสัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ (Unconscious communication) และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (Behavior communication) และยังสอดคล้องกับรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้กล่าวว่า การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้ทักษะการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าการบริการที่ให้นั้น ผู้รับบริการจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลหน้าพระลานควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลในด้านต่าง ๆ ต่อไป

นอกจากนี้ผลการสำรวจครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2563) ซึ่งได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสำนักท้อน อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งพบว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถนำปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้งคุณภาพของบุคลากร การวางแผนบริหารจัดการ วัสดุอุปกรณ์ มาบริหารจัดการท้องถิ่นให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กล่าวคือ ระยะเวลาในการให้บริการของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความเหมาะสมรวดเร็ว มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอรพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีการให้บริการที่เป็นระบบเป็นขั้นตอน มีคำแนะนำ/เอกสาร/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ย่อมแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหน้าพระลานมีการวางแผนการทำงานเป็นกระบวนการขั้นตอน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีใจรักการบริการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

งานบริการด้านสาธารณสุข จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ สอดคล้องกับ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า งานด้านสาธารณสุข ในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ย่อมแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในงานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหน้าพระลานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สอดคล้องกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหน้าพระลานว่าใส่ใจต่อความสะดวกของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น สอดคล้องกับ วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ย่อมแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหน้าพระลานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เอาใจใส่ต่อประชาชนและพยายามหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการได้ครบถ้วนเป็นอย่างดี

ในส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนั้นพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหา อุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแต่อย่างไร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ

จังหวัดสระบุรี ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนี้

1.1 งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ดังนั้นเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ควรจัดหาอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ นอกจากนี้ยังควรมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตราค่าจ้าง รวมทั้งส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมากในสภาวะการณ์ปัจจุบันของโลก ควรมีช่องทางการให้บริการกับประชาชนที่เพียงพอและหลากหลาย ตลอดทั้งการลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อควบคุมดูแลด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น

1.2 งานบริการด้านสาธารณสุข

- 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ
- 2) ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตราค่าจ้าง วัสดุอุปกรณ์ในงานด้านสาธารณสุข รวมทั้งส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
- 3) ควรจัดทีมงานหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ออกเยี่ยมบ้านติดตามดูแลสุขภาพให้กับประชาชน ให้ความรู้ด้านสาธารณสุข เช่น การป้องกันตนเองจากโรคระบาด การกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายแมลงวัน หรือพาหะนำโรค ส่งเสริมแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลรักษาสุขภาพ การป้องกันโรคและการออกกำลังกาย

1.3 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ควรจัดทำป้าย/บอร์ดแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างเห็นได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และเพียงพอ รวมทั้งมีช่องทางการให้บริการการติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรืออีเมล หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือไลน์ (Line) บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และมีความหลากหลาย สะดวก รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องขอซ่อมแซม บำรุงงานสาธารณะต่าง ๆ เช่น ด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า ทางระบายน้ำ แหล่งน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ งานผังเมือง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น รวมทั้งควรกำหนดขั้นตอนในการแจ้งผลการซ่อมแซมแก้ไขเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของตนเอง ซึ่งการให้บริการนี้ เป็นหัวใจสำคัญทำให้ระบบสาธารณสุขปโภค ระบบผังเมือง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในเขตพื้นที่

1.4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลหน้าพระลาน ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันท่วงทีและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การใช้รูปแบบบริการ One-Stop Service เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการศึกษาวិจัยเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
- 2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรีที่สัมพันธ์กับสมรรถนะอื่น ๆ

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (ม.ป.ป.). **กฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **สรุปข้อมูล อปท. ทั่วประเทศ**. สืบค้น ตุลาคม 9, 2564, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>
- โกวิทย์ พวงงาม, และอรุณกรณ์ อัครแสง. (2547). **คู่มือมิติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน**. กรุงเทพฯ: เสมอธรรม.
- _____. (2555). **มองมุมใหม่การบริหารท้องถิ่น : ประสบการณ์เรียนรู้จากต่างประเทศสู่ไทย** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เสมอธรรม.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). **รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม**. นครปฐม: ผู้แต่ง.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัด ชลบุรี**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พิมพ์ศรีตั้งเซ็นเตอร์.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). **การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลตำบลหน้าพระลาน**. (2565). สืบค้น สิงหาคม 31, 2565, จาก <https://www.naphralan.go.th/condition.php>
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2551). **ทฤษฎีและแนวคิด: การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่นภาคแรก**. เชียงใหม่: คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2546). การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2560). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). หลักการวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม นวชนพงศ์. (2547). คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินต์ติ้ง.
- บุษอริ ยะหมะ. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). การกระจายอำนาจ: แนวคิดและประสบการณ์จากเอเชีย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปลูสุ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2559. สงขลา: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปาริฉัตร ป้องโล่ อนุรัตน์ อนันนทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2561). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษา. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักวิทยบริการ. (2559). รายงานผลการวิจัยโครงการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครองเปรง ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลครองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. (2559). รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560. ปทุมธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งจังหวัดตรัง. (2562). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง. ตรัง: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น = Local administration (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร. โอเดียนสโตร์.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: นำกั.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). สืบค้น กรกฎาคม 31, 2564, จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF?fbclid=IwAR2bnA_2yhBRH0Bvq3l7Dbt6MpCnkddklz-t5A-5UewD5qdeciSNV3McYj4.
- ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูกิจ ยลชญาวงศ์, และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2560). ปัญหาและอุปสรรคในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 2 “การวิจัย 4.0 เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” วันที่ 26-27 กรกฎาคม 2560 (หน้า 511-521). มหาวิทยาลัยราชธานี.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

- ราชมงคลธัญบุรี.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา 18(3), หน้า 8 – 11.
- วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2560. หนองคาย: วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย.
- _____ . (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2562. หนองคาย: วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546). การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง. กรุงเทพฯ: พี.เจ. เพลท โพรเซสเซอร์.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2563). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสำนักท้อน อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2563. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทมกา จังหวัดกาญจนบุรี. ราชบุรี: ผู้แต่ง.
- สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. (2559). รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การปฏิรูปโครงสร้างองค์กรภาครัฐ การจัดความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักบริหารการทะเบียน. กรมการปกครอง. (2565). สถิติจำนวนประชากรและบ้านเทศบาลตำบลหน้าพระลาน สืบค้น กรกฎาคม 31, 2565, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/>
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสร้อยจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ใน บทความทางวิชาการ เล่ม 16 (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.

- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาจุใจ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันบริหารและจิตวิทยา.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรรรณ เมฆทัตน์. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรุณ ไชยนิศย์. (2563). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ
- อุดม ทุมไธสิต. (2552). **การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (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.
- Hokanson, S. (1995). **The Deeper You Analyze, the More You Satisfy Customers**. **Marketing News** 29/1995, p.16.
- 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), 41-51.

- _____. (1988). **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** *Journal of Marketing*, 6(1), 12-40.
- Rondinelli, Dennis A., Nellis, John R., & Cheema, G. Shabbir (1983). **Decentralization in Developing Countries A Review of Recent Experience.** U.S.A.: The World Bank, Retrieved October 10, 2020, from <http://documents1.worldbank.org/curated/en/868391468740679709/pdf/multi0page.pdf>
- 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 Nortstand Reinhold Company.
- Work, Robertson, (2002). **Overview of decentralization worldwide: a stepping stone to improve governance and human development.** 2nd International conference on decentralization federalism: the future of degenitalizing states?, 25-27 July 2002, Manila, Philippines.
- Zineldin, V. A. (1996). **SERVQJAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.** *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบล..... อำเภอ..... จังหวัดสระบุรี.....

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 ว่างงาน
 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. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3 - 5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี
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
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
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 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ





2. งานบริการด้านสาธารณสุข



3. งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม





ภาคผนวก ค

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ



ภาคผนวก ง
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันวิสา แยมกระจ่าง | นักวิจัย |
| 2. อาจารย์ ดร. อังคณา อุดมพันธ์ | นักวิจัย |
| 3. อาจารย์จิตราพร งามเนตร | นักวิจัย |
| 4. อาจารย์เบญจพร บุญสยามภู | นักวิจัย |
| 5. อาจารย์ชนิดตา โชติช่วง | นักวิจัย |
| 6. อาจารย์นิลรัตน์ ปัทม | นักวิจัย |
| 7. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่ปรึกษานักวิจัย |