



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยได้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Target Population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (Accessible Population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพองค์กร และกิจการสภามหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
ชื่อผู้วิจัย : ชนิตตา โชติช่วง
ปีงบประมาณ : 2564

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยผู้รับบริการ 4 งานบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 4.83

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กับเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548 การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ที่เน้นประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ชนิดตา โชติช่วง

สถาบันวิจัยและพัฒนา

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.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	19
บริบทที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	26
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองเก่า	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	39
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	41
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล	43
หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการวิจัย	68
อภิปรายผลการวิจัย.....	70
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	72

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน.....	80
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	86
ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ.....	90
ภาคผนวก ง รายชื่อคณะผู้วิจัย.....	92

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ.....	16
ภาพที่ 2.2 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	25
ภาพที่ 2.3 อาณาเขตติดต่อตำบลเมืองเก่า	32
ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	40

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ของประเทศไทย	21
ตารางที่ 2.2	ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance	24
ตารางที่ 2.3	จำนวนประชาชนจำแนกตามหมู่บ้าน	33
ตารางที่ 2.4	หน่วยธุรกิจในพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า.....	33
ตารางที่ 4.1	สภาพภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	46
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่าในภาพรวม จำแนก ตามงานบริการ.....	48
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในภาพรวม จำแนก ตามด้าน	49
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม	50
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านงานด้าน เทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน	51
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้าน การศึกษา ในภาพรวม	54
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้าน การศึกษา ในรายด้าน	55
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม	58
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน	59
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้าน สาธารณสุข ในภาพรวม	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้าน สาธารณสุขในรายด้าน	63
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในภาพรวม และรายด้าน	66
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบล เมืองเก่า	67

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิทย์ 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 เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการได้แก่

1. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสาธารณสุข

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประเมินของ กพร. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนได้อย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานบริการเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มีจุดมุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีตามกรอบการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

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

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานด้านสาธารณสุข

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชากรในพื้นที่ตำบลเมืองเก่า 9 หมู่สำรวจ ณ วันที่ 30 เมษายน 2564 จำนวน 3,464 คน (เทศบาลตำบลเมืองเก่า, 2564)

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตประชากร (population) คือ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2564 โดยใช้

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10-15 ของประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 38) ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญจำนวน 100 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาในพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

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

2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

1.4.2 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ 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 ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่

ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

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

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านการศึกษา

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านสาธารณสุข

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 บริบทที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองเก่า
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) (ผจงจิต พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล 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 ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้นและบุคคลอาจมีความเห็นไปในทางด้านบวกซึ่งก็คือการแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น กับถ้ามีความเห็นเป็นทัศนคติลบก็จะแสดงให้เห็นถึงสภาพไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลแมน (Wolman, 1973) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตนเองต้องการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (A day & Anderson, 1975 อ้างถึงในอนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ

ทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

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

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึงในอรรวรรณ เมฆทัศน์, 2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ

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 แต่ถ้าผลออกมาเป็นทางลบก็จะสะท้อนออกมาเป็นความไม่พึงพอใจ และระดับความพึงพอใจของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ตามประสบการณ์และผลที่ได้รับจากบริการในแต่ละครั้ง การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริงด้วย

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมีติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

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

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดทำงบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดการบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

2.2.1 ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.2.2 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

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

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำ

บริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายถึงความถึงเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ พื้นฐาน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมิลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวัดหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้ศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่าถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

2.2.3 รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001, p.66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสารต้นชัย, 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” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

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

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที ขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไ้ยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้า้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้น้องค์การบริหารส่วนตำบล 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 รัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

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

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

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณานิคมบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่ง เป็นต้นไปเนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า

1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้งบดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยการให้เกิดการใช้งบดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่า รวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ 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 เพราะเป็นการช่วยให้องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทแต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

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

ซีเนลดิน (Zineldin,1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

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

2.3.2 แนวคิดเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

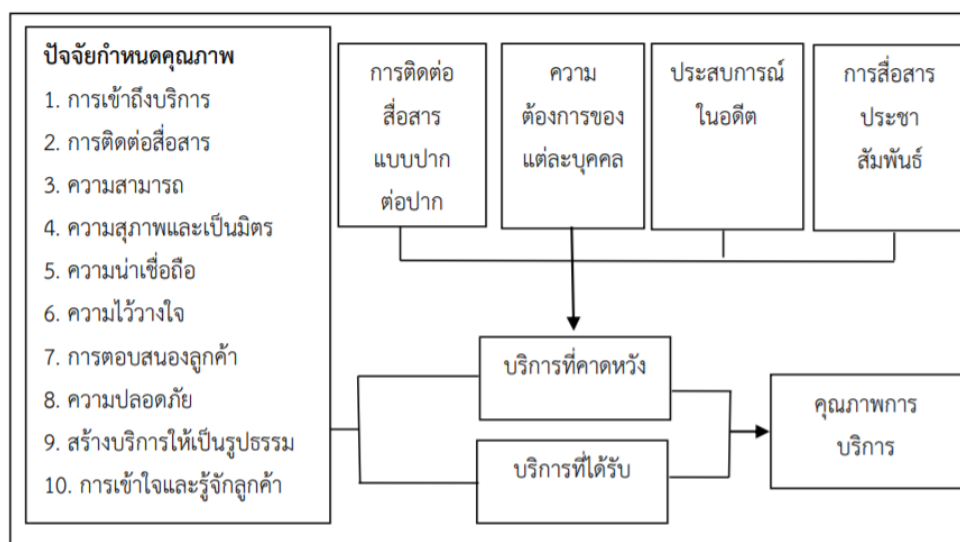
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

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

1. สิ่งสัมผัสได้ 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 เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราซูราแมน และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry ,1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา และสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัยบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ
9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้อง พยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

จากภาพดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่กำหนดไว้ว่า การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

- (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 ความมีโมตรจิต ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ คือ

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
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 ขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกันคือความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับรู้จริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ถ้าคะแนนการรับรู้ น้อยกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถาม ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้นแบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถาม คำถามคือลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันคือ บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกัน ถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับที่คาดหวัง หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีหรือดีมาก

2.3.4 ลักษณะของคุณภาพบริการ

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

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

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

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

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

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

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะหาอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2. คุณภาพทางหน้าที่ เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิริยาทางจิตวิทยา

คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจ ในสังคมปัจจุบัน มาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ปรับเปลี่ยนไป ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ องค์กร เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับ การพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554, หน้า 4) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจ้ดบริการสาธารณะให้กับประชาชนของเทศอีกด้วย เนื่องจากว่าประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วม ได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการจัดสรรทรัพยากรร่วมกับภาครัฐด้วย

รอนดีเนลลี (Rondinelli, 1983, p.2) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจและการกิจในการจัดบริการสาธารณะจากรัฐบาลส่วนกลางไปให้กับองค์กรของรัฐในระดับพื้นที่ 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 หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ผู้มีอำนาจรัฐเห็นว่าต้องการความเป็นเอกภาพสู่ 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 การปฏิรูปการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรของรัฐและพยายามเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจให้เป็นประชาภิให้ได้มากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งร่วมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถจัดการปกครองตนเองและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อันจะลดภาระของรัฐบาลกลางลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน สรุปได้ว่า บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย

ราชการบริหารส่วนกลาง	ราชการบริหารส่วนภูมิภาค จังหวัด-อำเภอ	ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น
- กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ - กำกับประเมินผล ผู้ควบคุมกำกับ (Regulator) กฎระเบียบและ มาตรฐานต่าง ๆ - ปฏิบัติภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ ระดับชาติ ได้แก่ การป้องกันประเทศ/ความมั่นคงภายใน การต่างประเทศ การยุติธรรม การเงินการคลัง การคมนาคมของประเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม - งานวิชาการและสนับสนุนความรู้ - วิทยาการใหม่และพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลน - กำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย	- เป็นตัวแทนของราชการส่วนกลาง - เชื่อมโยงแผนพัฒนาจังหวัดกับยุทธศาสตร์ชาติ - ประสานและเชื่อมโยงกับองค์กรทุกภาคส่วนในพื้นที่ - ดูแลเรื่องความมั่นคงภายใน ความเป็นธรรม ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งบริหารราชการตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน - ให้คำปรึกษา สนับสนุนช่วยเหลือทางวิชาการ/เทคนิค แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพัฒนาบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินการของท้องถิ่น - เป็นหน่วยปฏิบัติการให้บริการสาธารณะที่ท้องถิ่นไม่ได้ดำเนินการ - ดูแลที่สาธารณะ และกำกับการคุ้มครอง บำรุงรักษา ดูแลที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	- การกิจพื้นฐานที่ต้องทำตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด - เป็นหน่วยปฏิบัติการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด เช่น โครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต/การพัฒนาอาชีพ จัดระเบียบชุมชน/รักษาความสงบเรียบร้อย/การป้องกันอาชญากรรม การศึกษา เช่น โรงเรียน สถานศึกษา (ที่มีอยู่แล้วและพร้อมจะรับโอน) ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ การสาธารณสุข เช่น สถานพยาบาล โรงพยาบาล (ที่มีอยู่แล้วและพร้อมจะรับโอน) การกีฬาและนันทนาการ การส่งเสริมคนชรา และสวัสดิการอื่น ๆ - การกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเลือกดำเนินการเพิ่มเติมได้ (ทั้งที่เกิดจากการการรับ การถ่ายโอนหรือท้องถิ่นร้องขอให้ถ่ายโอนหรือ จากการริเริ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง)

ที่มา (สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, 2559, หน้า 11)

จากแนวคิดเรื่อง การกระจายอำนาจจึงเกิดแนวคิดให้มีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลาง และให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครองเพื่อตอบสนองความต้องการอันแท้จริงของประชาชนนั่นเอง รวมถึงเป็นหนทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย แนวคิดการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นนี้ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น” หรือ Local Government

การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายกระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในการกิจที่กำหนด 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

รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าหมายถึงประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเองตามที่ได้รับกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกกันว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระใต้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โกวิท พวงงาม และอรกรณ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบายของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

บุญศรี ยีหะ (2555, หน้า 14) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ในชุมชนตามขอบเขตอำนาจได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลมีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปแบบต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

จากนิยามข้างต้นนี้นักวิชาการอธิบายถึงการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ในความหมายเดิม คือ จะเน้นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจรัฐจากส่วนกลางไปสู่ระดับท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีหน่วยงานรัฐเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตและประชากรที่ชัดเจน ซึ่งต้องปฏิบัติตามกรอบ

ของกฎหมายที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด กระจายอำนาจเพื่อจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะนี้ จึงเป็นการเน้นที่การจัดระบบการทำงานที่เน้นไปทีระบอบราชการที่ต้องทำงานภายใต้กรอบกติกาของกฎหมายเป็นหลัก แต่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคมมากนัก

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริบทของโลกเปลี่ยนแปลงไปจึงได้มีนักวิชาการได้นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่นให้มีความหมายกว้างขึ้นโดยใช้คำว่า Local Governance แทนการปกครองท้องถิ่นเดิม การให้นิยามความหมายการปกครองท้องถิ่นแบบใหม่นี้เป็นการเน้นถึง “การบริหารจัดการท้องถิ่น” ที่ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะพื้นที่ตามความเป็นสถาบันโครงสร้างหน้าที่ที่ตายตัว แต่เป็นการบริหารปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายอันเป็นองค์กรและสถาบันภายนอกภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกัน เช่น ภาคประชาชน ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรการกุศล เป็นต้น ทั้งนี้โดยอาศัยรูปแบบการบริหารงานในเชิงความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น กระแสความคิดการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่นี้ เกิดขึ้นตามกระแสการปฏิรูประบอบราชการที่เริ่มจากประเทศสหรัฐอเมริกา 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 และภาครัฐในหลายประเทศต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านการคลัง ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐโดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่หลากหลายในสังคมที่มีทรัพยากรของตนเองอยู่ นั้น สามารถนำมาหนุนเสริมให้ภาครัฐสามารถแก้ปัญหาและดำเนินนโยบายภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น

จึงกล่าวได้ว่า แนวโน้มการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ หันมาให้ความสนใจในองค์กรประกอบใหม่ ๆ หลายประการ เช่น องค์กรประกอบด้านโลกาภิวัตน์ องค์กรประกอบด้านการจัดการปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์กรประกอบด้านการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชน และภาคเอกชน องค์กรประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (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 และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารงานและตัดสินใจแก้ปัญหาท้องถิ่น
โครงสร้างการบริหาร	ยึดถือกฎ ระเบียบ กฎหมาย ในการบริหารงานอย่างเคร่งครัด	เป็นระบบราชการควบคุมไปกับส่งเสริมความร่วมมือ และภาคีเครือข่าย
ระบบเครือข่าย	ไม่มี หรือน้อย (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

ที่มา (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2551, หน้า 73 ; อุดม พุมโฆสิต, 2552, หน้า 206-208)

2.4.2 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

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

1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยที่ถูกต้อง รวมถึงสร้างรากฐานประชาธิปไตยของประเทศให้มั่นคง

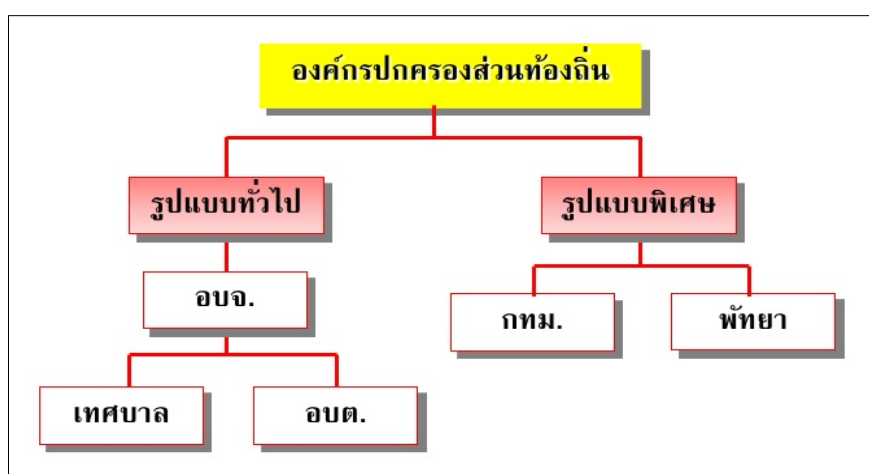
2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจการจัดทำบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารและการใช้ทรัพยากรของรัฐ

3) การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองและการตัดสินใจในการกำหนดและดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระดับที่เหมาะสมอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม

4) การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจภายในรัฐ เพื่อให้อำนาจรัฐกระจายตัวสู่ท้องถิ่น โดยที่ประชาชนในชุมชนมีส่วนในการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตของตนตามสมควร

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระแสการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นนี้ อาจจะมีเสียงสะท้อนกลับทั้งแง่บวกและแง่ลบ ในขณะเดียวกันก็มีความกังวลในความพร้อมและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องยอมรับว่าภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประการต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้และปรับตัว 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 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)



ภาพที่ 2.2 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 บริบทที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

2.5.1 ความหมายของเทศบาล

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

2.5.2 ความหมายของเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมกำหนดว่า เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลตำบลเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล กฎหมายนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะว่า การเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2546, หน้า 12) ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยในครั้งนี้ได้นำข้อมูลของเทศบาลมานำเสนอทั้งสิ้น เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 บัญญัติให้รัฐมีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ ให้มีหน้าที่และอำนาจดูแลจัดทำบริการสาธารณะ กิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560: 74)

2.5.3 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 มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่บริหารงานของตนเองได้อย่างเป็นอิสระ ภายในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง ชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่น

ประการที่สาม มีการบริหารงานบุคคลของตนเอง หมายถึง การมีอำนาจหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคลหรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในหน่วยงาน ซึ่งครอบคลุมการบริหารงานบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของตนเอง

ประการที่สี่ มีงบประมาณหรือมีรายได้ของตนเอง หมายถึง หน่วยการบริหารท้องถิ่นมีแหล่งรายได้ของตนเองส่วนใหญ่ และรายได้บางส่วนอาจได้มาจากเงินอุดหนุนของรัฐบาลในส่วนกลาง

ประการที่ห้า มีประสิทธิภาพในการบริหารงาน หมายถึง หน่วยการบริหารท้องถิ่นให้บริการสาธารณะต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว รวดเร็ว ใกล้ชิด และทั่วถึง

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลต่างๆ ของต่างประเทศและของไทย ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ

ประการแรก การบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่ใช้กันอยู่ในต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส และญี่ปุ่น ที่สำคัญมีอยู่ 4 แบบ ได้แก่

1. เทศบาลแบบนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม และสภาเทศบาล กล่าวคือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกผู้แทนราษฎร จากนั้นสมาชิกผู้แทนราษฎรจึงไปเลือกนายกเทศมนตรีอีกทอดหนึ่ง ซึ่งเทศบาลแบบนี้ยังแบ่งเป็น นายกเทศมนตรีที่เข้มแข็ง และนายกเทศมนตรีที่ไม่เข้มแข็ง

2. เทศบาลแบบคณะกรรมการ เป็นเทศบาลที่อำนาจในการบริหารอยู่ที่คณะกรรมการ

3. เทศบาลแบบสภาเทศบาล และผู้จัดการเทศบาล เป็นเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน

4. เทศบาลแบบหัวหน้าฝ่ายบริหารหรือนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และสภาเทศบาล

ประการที่สอง ไทยได้รับแนวคิดการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลแบบต่างๆ ทั้ง 4 รูปแบบมาจากต่างประเทศ การบริหารท้องถิ่นของไทยมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบปกติและรูปแบบพิเศษ โดยรูปแบบปกติมี 3 แบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนรูปแบบพิเศษ มี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

2.5.4 หลักเกณฑ์และการจัดตั้งเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ (ช่วงศ์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 125 - 126) ได้แก่

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชาชนในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่นนั้น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่า จะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

การจัดตั้งเทศบาลนั้นโดยกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล การเปลี่ยนแปลงเขต ฐานะ การจัดตั้งและการยุบเลิกเทศบาลจะต้องจัดทำเป็นพระราชกฤษฎีกากระบบเทศบาลของไทยปัจจุบันได้จัดแบ่งออกเป็น 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 โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12 ล้านบาทขึ้นไป

ง. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่เป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจัดสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้

2.5.5 โครงสร้างเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลมีโครงสร้างที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. สมาชิกสภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหาร อันเป็นวิถีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ถ้าตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระหรือมีการยุบสภา ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนภายใน 45 วัน นับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง เว้นแต่วาระของสมาชิกสภาเทศบาลจะเหลืออยู่ไม่ถึง 180 วัน ทั้งนี้จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ซึ่งสภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน

สมาชิกสภาเทศบาลต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลเป็นคู่สัญญา หรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลหรือเทศบาลจะกระทำ สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงเมื่อ

1. ถึงคราวออกตามวาระหรือมีการยุบสภาเทศบาล
2. ตาย
3. ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
4. ขาดคุณสมบัติหรือลักษณะต้องห้ามสำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล
5. ขาดประชุมสภาเทศบาลสามครั้งติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร
6. กระทำการอันต้องห้ามตามมาตรา 48 จตุตศ วรคสาม
7. สภาเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาลหรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาเทศบาล โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาล

ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้สมาชิกภาพสิ้นสุดลงนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ

8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ในกรณีที่สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงตาม 8. พร้อมกันทั้งหมดให้ถือว่าเป็นการยุบสภาเทศบาล

สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่งและรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ทำกิจการแทนประธานสภาเทศบาล ในเมื่อประธานสภาเทศบาลไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 4 สมัย สมัยประชุมสามัญครั้งแรกและวันเริ่มประชุมสมัยสามัญประจำปีให้สภาเทศบาลกำหนด การประชุมสามัญสมัยหนึ่งให้มีกำหนดไม่เกิน 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 ตีวรรคห้า หรือมาตรา 73

7. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่านายกเทศมนตรีไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ในระหว่างที่ไม่มีนายกเทศมนตรี ให้ปลัดเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเท่าที่จำเป็นได้เป็นการชั่วคราวจนถึงวันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี

2.5.6 หน้าที่ของเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กล่าวถึงหน้าที่ของเทศบาลตำบล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

2/1 รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริม สนับสนุน หน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

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 ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา

2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์

3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ หรือท่าข้าม

4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

9. เทศพาณิชย์

2.6 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

2.6.1 สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเมืองเก่า ตั้งอยู่ เลขที่ 33/3 หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี อยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดสระบุรีและอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอเสนาห์มีเขตติดต่อกับเทศบาลตำบลเสนาห์ระยะทางห่างจากอำเภอเสนาห์ประมาณ 3 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดสระบุรีประมาณ 11 กิโลเมตร

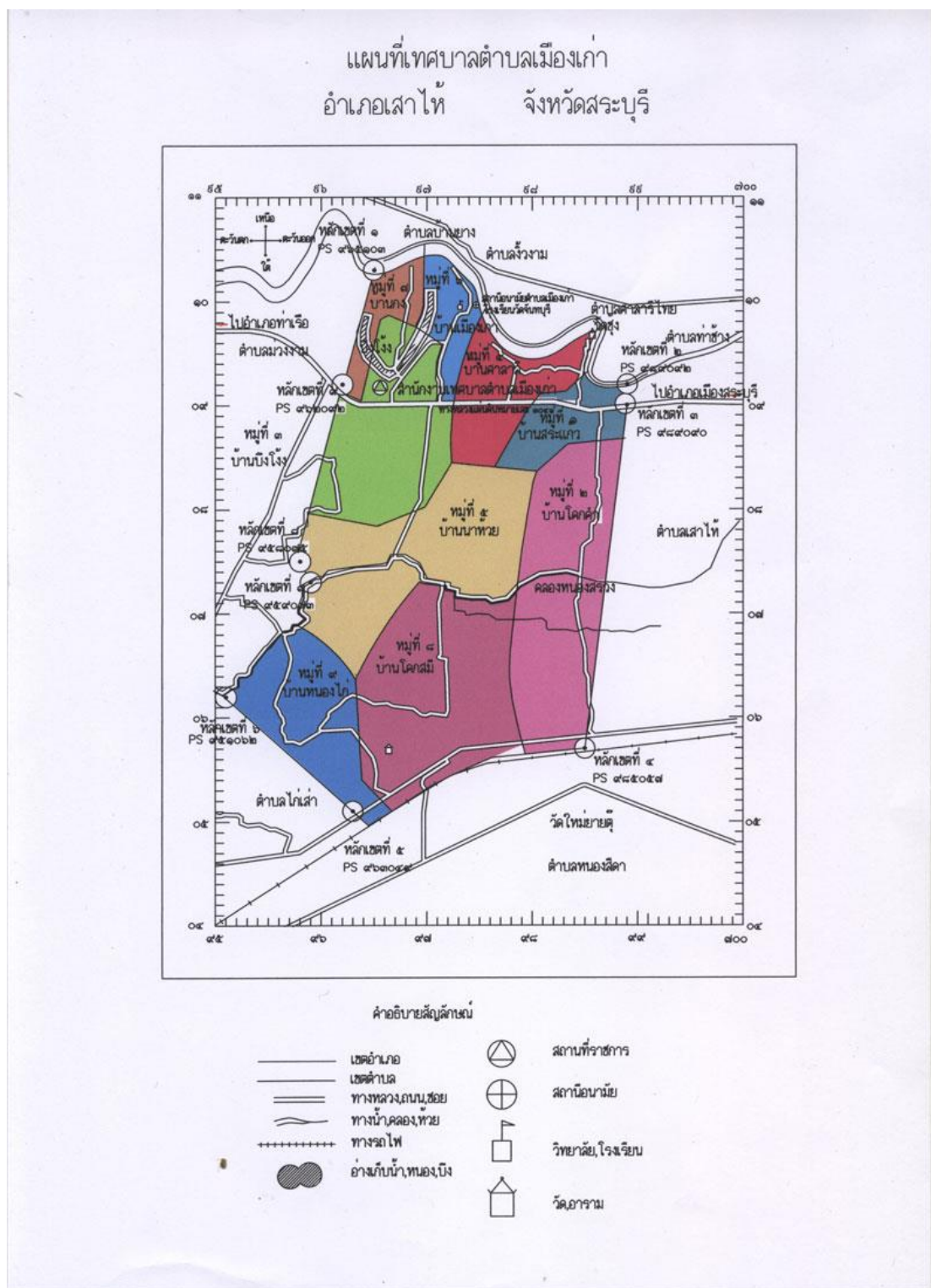
เทศบาลตำบลเมืองเก่าได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2550 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่ายกฐานะเป็นเทศบาลตำบลมีเนื้อที่ทั้งหมด 13.15 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 8,219 ไร่

2.6.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีแหล่งน้ำที่สำคัญ 3 แห่ง คือ 1. แม่น้ำป่าสัก 2. คลองหนองสรวง 3. บึงไฉ่ ดังนั้น พื้นที่โดยทั่วไปจึงเหมาะสำหรับการทำนา ทำสวน การปลูกพืชผักสวนครัว และทำการประมง

2.6.3 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	แม่น้ำป่าสัก
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองสีดา อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลเสนาห์ อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อบต.ม่วงงาม อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี



ภาพที่ 2.3 อาณาเขตติดต่อตำบลเมืองเก่า

2.6.4 ประชากร

เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,055 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น 3,464 คน เป็นชาย 1,639 คน เป็นหญิง 1,825 คน

ตารางที่ 2.3 จำนวนประชาชนจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านสระแก้ว	182	227	252	479
2	บ้านโคกคำ	92	182	187	369
3	บ้านบึงไฉ่	200	328	361	689
4	บ้านศาลาลี	150	225	293	518
5	บ้านนาห้วย	74	110	120	230
6	บ้านเมืองเก่า	93	139	175	314
7	บ้านกง	71	120	130	250
8	บ้านโคกสมี	131	209	214	423
9	บ้านหนองไก่อ	62	99	93	192
รวม		1,055	1,639	1,825	3,464

ที่มา (เทศบาลตำบลเมืองเก่า, 2564)

2.6.5 สภาพเศรษฐกิจ

ตารางที่ 2.4 หน่วยธุรกิจในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า

ลำดับ	ประเภท	จำนวน(แห่ง)
1	ปั้มน้ำมันและก๊าซ (ขนาดเล็ก)	3
2	คลังน้ำมัน	1
3	โรงสีข้าว (ขนาดใหญ่)	1
4	โรงสีข้าว (ขนาดเล็ก)	1
5	โรงงานขนาดเล็ก	6
6	อู่ซ่อมรถ	9
7	ร้านค้า (ขนาดเล็ก)	28
8	ห้องเช่า	16
9	ร้านตัดผม	2
10	อื่นๆ (บริษัท(จำกัด),สหกรณ์,โกดัง)	4

การประกอบอาชีพ ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

2.6.6 ด้านการศึกษา

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลเมืองเก่า จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 ตำบลเมืองเก่า
2. โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดจันทบุรี (พิมพ์ประชาชนเคราะห์) ตั้งอยู่บริเวณวัดจันทบุรี หมู่ที่ 6 ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
3. ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 5 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า, หมู่ที่ 4 วัดซ่ง, หมู่ที่ 6 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลเมืองเก่า, หมู่ที่ 8 วัดสุธาวิมล, หมู่ที่ 9 ศาลาอเนกประสงค์
4. ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตร จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3

2.6.7 ด้านสวัสดิการสังคม

1. ศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์ราษฎรประจำหมู่บ้าน จำนวน 9 ศูนย์

กลุ่มอาชีพและกลุ่มสัจจะออมทรัพย์

- | | |
|---|---------------|
| 1. กลุ่มจักสานผักตบชวา | หมู่ที่ 2 |
| 2. กลุ่มเกษตรกร | หมู่ที่ 1 - 9 |
| 3. กลุ่มกองทุนหมุนเวียนเกษตรกรบ้านกง | |
| 4. กลุ่มส่งเสริมอาชีพและสนับสนุนปัจจัยการผลิต | หมู่ที่ 5 |
| 5. กลุ่มส่งเสริมการเกษตร | หมู่ที่ 8 |
| 6. กลุ่มสัจจะออมทรัพย์เพื่อการผลิต | หมู่ที่ 1 - 9 |
| 7. กลุ่มจักสานเส้นพลาสติก | หมู่ที่ 4 |
| 8. กลุ่มสวัสดิการชุมชนตำบลเมืองเก่า | |
| 9. กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์จากผ้าใยบัว | หมู่ที่ 4 |

มวลงานจัดตั้ง

- | | |
|----------------------------------|---------------|
| 1. กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน | จำนวน 1 กลุ่ม |
| 2. กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ | จำนวน 1 กลุ่ม |
| 3. กลุ่มสตรี | จำนวน 1 กลุ่ม |

2.6.8 ด้านการสาธารณสุข

ภายในเขตเทศบาลตำบลเมืองเก่ามี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองเก่า จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 6 ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

2.6.9 สถาบันศาสนา

สถาบันศาสนา มีจำนวน 3 แห่ง คือ

- | | | |
|----------------|-----------------------|---------------|
| 1. วัดซ่ง | ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 | ตำบลเมืองเก่า |
| 2. วัดจันทบุรี | ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 | ตำบลเมืองเก่า |
| 3. วัดสุธาวิมล | ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 8 | ตำบลเมืองเก่า |

2.6.10 การคมนาคม

- | | | | |
|---------------|-------|----|-----|
| 1. ถนนคอนกรีต | จำนวน | 23 | สาย |
| 2. ถนนลูกรัง | จำนวน | 2 | สาย |
| 3. ถนนลาดยาง | จำนวน | 9 | สาย |

2.6.11 การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ 9 หมู่บ้าน
- จำนวนประชากรมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน

2.6.12 แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- | | | | |
|--|--------------------------|---|------|
| 1. ลำน้ำ, ลำห้วย | จำนวน | 2 | แห่ง |
| 2. แม่น้ำป่าสัก | (ไหลผ่านหมู่ที่ 1,4,6,7) | | |
| 3. คลองหนองสรวง | (ไหลผ่าน หมู่ที่ 2,5,9) | | |
| 4. บึง, หนอง, และอื่น ๆ | จำนวน | 1 | แห่ง |
| 5. บึงโจ้ง (พื้นที่ของบึงคาบเกี่ยวหมู่ที่ 3,6,7) | | | |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและใช้ได้

- | | | | |
|-----------------------------|-------|---|----------------------|
| 1. ฝาย | จำนวน | 1 | แห่ง |
| 2. ประปาเทศบาลตำบลเมืองเก่า | จำนวน | 3 | แห่ง (ม.3, ม.4, ม.9) |
| 3. ประปาหมู่บ้าน | จำนวน | 4 | แห่ง (ม.2, ม.8) |

2.6.13 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเก่าส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดในเขตเทศบาล
จำนวน 3 แห่ง คือ วัดซ่ง วัดจันทบุรี และวัดสุทธาวดี

2.6.14 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญของเทศบาลตำบลเมืองเก่าที่สืบทอดกันมาจนถึงปัจจุบัน
ได้แก่

- ประเพณีกวนข้าวทิพย์ จะจัดทำกันในช่วงก่อนเข้าพรรษา
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน จะจัดทำกันในเดือน 6 ของทุกปี (ตามปฏิทินไทย)

2.6.15 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเก่าได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น
ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักรสานใช้สำหรับครัวเรือน เป็นต้น

ภาษาถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเก่าส่วนมากพูดภาษากลาง อีกส่วนพูดภาษา
ญวน

2.6.16 ทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติของเทศบาลเมืองเก่า ถือว่าพื้นที่ในเขตเทศบาลมี
ทรัพยากรน้ำที่เพียงพอในการใช้เพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร

น้ำ มีบึงโจ้งและแม่น้ำป่าสัก สำหรับใช้เป็นแหล่งน้ำดิบในการผลิตน้ำประปา เพื่อการ

อุปโภคและบริโภค และการทำการเกษตร มีคลองหนองสรวงและคลองชลประทานไหลพาดผ่านใช้
ในการทำการเกษตร

ป่าไม้ ในเขตเทศบาลเมืองเก่า ไม่มีป่าไม้

ภูเขา ในเขตเทศบาลเมืองเก่า ไม่มีภูเขา

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัด
กาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกอง
สวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษา
ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอน
การให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดย
ใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิง
คุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งานพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนน
เต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง
พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ
94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึง
พอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า
ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่ง
เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ปาริฉัตร ป้องโล่ อนุรัตน์ อนันนทธร และธีระพงษ์ ฐิริปาณิก คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล
หนองไผ่แก้ว โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
การบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว การวิจัยครั้งนี้ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วแยกตามรายด้านจำนวน 7 รายการ ได้แก่ รายการด้าน
การป้องกันและระงับอัคคีภัย รายการการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ ของกลุ่มผู้สูงอายุ รายการการ
ให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ รายการการให้บริการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษี
บำรุงท้องที่ และภาษีป้าย รายการกิจการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตชุมชน รายการการให้บริการ
งานป้องกันควบคุมโรค และรายการการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีกรอบงานที่จะ

ประเมิน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำนวนทั้งหมด 345 ราย

ผลการวิจัยนี้ได้สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 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 ($\bar{x} = 4.24$) ภารกิจการให้บริการรับชำระภาษีโรงเรียนและที่ดี 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 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) 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 และประเด็นที่ 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 ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของ

เทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม 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) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.660$) 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)

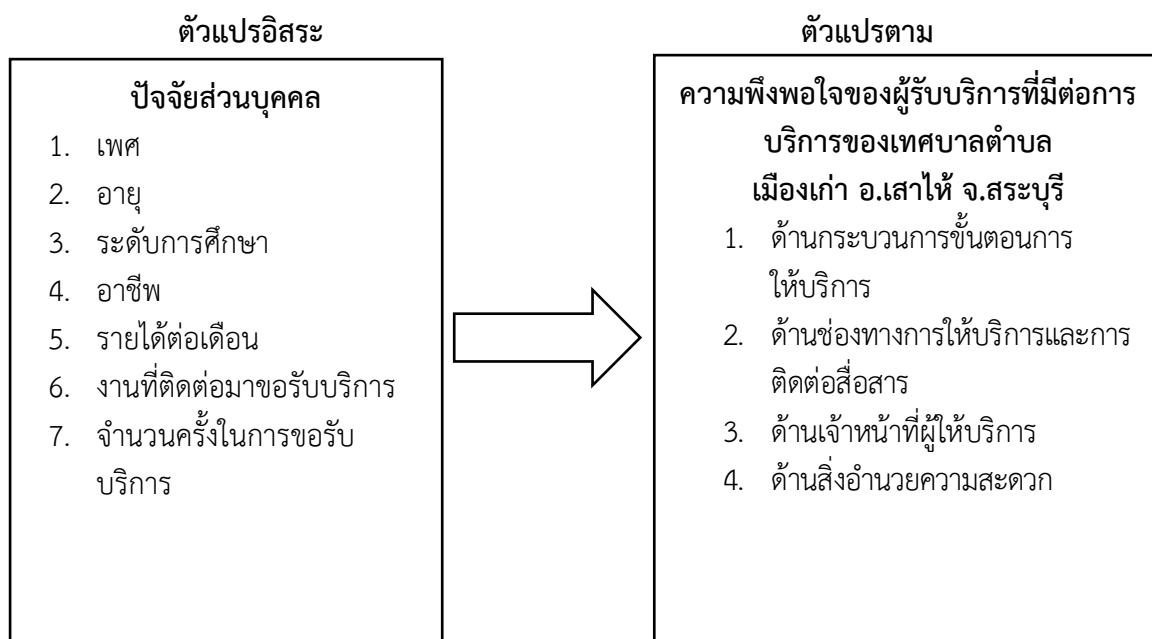
ชัชชัย รัตนพันธ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 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 ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงานเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน 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 ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

2.8 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการให้บริการงานสาธารณะให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้นำแนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาเป็นแนวทางพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี จำนวน 3,464 คน

3.1.2 การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตประชากร (population) คือ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2564 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10-15 ของประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 38) ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญจำนวน 100 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ก็ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

การบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

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

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

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

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ
4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานด้านสาธารณสุข

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

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

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

3.3.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 100 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 100 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

- 1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ
- 2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{x}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient)

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

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

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามงานบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานด้านสาธารณสุข 2.ปัญหา และข้อเสนอแนะ โดยคณะผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

4.6 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	6	6.00
25 - 34 ปี	19	19.00
35 - 44 ปี	36	36.00
45 - 54 ปี	17	17.00
55 - 64 ปี	19	19.00
65 ปี ขึ้นไป	3	3.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	21	21.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	9.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	30	30.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	12	12.00
ปริญญาตรี	25	25.00
ปริญญาโท	3	3.00
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
อื่นๆ ระบุ ได้แก่ ไม่มีการศึกษา	0	0.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
พนักงานบริษัท	33	33.00
รับจ้างทั่วไป	27	27.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	19	19.00
เกษตรกร/ประมง	15	15.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	1	1.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ว่างงาน	1	1.00
อื่นๆ ระบุ	0	0.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	4	4.00
3,001 - 5,000 บาท	30	30.00
5,001 - 10,000 บาท	37	37.00
10,001 - 20,000 บาท	15	15.00
20,001 บาท ขึ้นไป	14	14.00
6. งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	25	25.00
งานด้านการศึกษา	25	25.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	25.00
งานด้านสาธารณสุข	25	25.00
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
	41	41.00
น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี	29	29.00
3-5 ครั้ง ต่อปี	30	30.00
มากกว่า 5 ครั้ง ต่อปี		
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี และระหว่าง 55 - 64 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ นักเรียน/นักศึกษา และว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.74	0.20	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา	4.71	0.27	มากที่สุด
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.96	0.05	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.91	0.08	มากที่สุด
รวม	4.83	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83, S.D. = 0.15)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.96,

S.D. = 0.05) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91, S.D. = 0.08) รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.20) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.27)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.86	0.15	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.84	0.22	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.17	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.25	มากที่สุด
รวม	4.83	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเมืองเก่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83, S.D. = 0.20)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D. = 0.15) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D. = 0.17) รองลงมาคือ ด้าน ช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84, S.D. = 0.22) และ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.25)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.23	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.72	0.29	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.31	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.32	มากที่สุด
รวม	4.74	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.29)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.23) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.31) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.29) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68	0.48	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	0.41	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.68	0.48	มากที่สุด
รวม	4.78	0.23	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.56	0.51	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.72	0.46	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.72	0.46	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.72	0.46	มากที่สุด
รวม	4.72	0.29	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.64	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.80	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.72	0.46	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.41	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	4.80	0.41	มากที่สุด
รวม	4.75	0.31	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.64	0.49	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.76	0.44	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.68	0.56	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.72	0.46	มากที่สุด
รวม	4.72	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเมืองเก่า ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88, S.D. = 0.33) รองลงมา คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84, S.D. = 0.37) และรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.41)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.33) และรองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.46)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.41)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.44) และรองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.46)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านการศึกษา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.74	0.25	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.78	0.33	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.35	มากที่สุด
รวม	4.71	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.32)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.33) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.25) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.34) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านการศึกษา ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.68	0.48	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.44	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.68	0.48	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.72	0.54	มากที่สุด
รวม	4.74	0.25	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.80	0.41	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.76	0.44	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.80	0.41	มากที่สุด
รวม	4.78	0.33	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านการศึกษา ในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.68	0.48	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.68	0.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.64	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.46	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.76	0.44	มากที่สุด
รวม	4.70	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.48	0.59	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.56	0.58	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.64	0.49	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.72	0.46	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.72	0.46	มากที่สุด
รวม	4.62	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านการศึกษา ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการด้วยความ

เสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.33) รองลงมาคือ มีป้ายแสดง ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.44) และรองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.54)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.41)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.46) และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.48)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.46) และรองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.49)

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.09	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.15	มากที่สุด
รวม	4.96	0.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$, S.D. = 0.06)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$, S.D. = 0.09) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D. = 0.15)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	5.00	0.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	0.00	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.94	0.09	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	5.00	0.00	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	5.00	0.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	5.00	0.00	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	0.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	5.00	0.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.88	0.33	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่ง คอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	5.00	0.00	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.76	0.44	มากที่สุด
รวม	4.90	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 5 ข้อ คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ความพอเพียงต่อช่อง

ทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวจึงทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 5 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น และมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) และรองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.33)

4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.99	0.04	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.86	0.24	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.04	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.18	มากที่สุด
รวม	4.91	0.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D.=0.13)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.99$, S.D.=0.04) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D.= 0.24) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$, S.D.=0.18)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	5.00	0.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	0.00	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.99	0.04	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.72	0.46	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.92	0.28	มากที่สุด
รวม	4.86	0.24	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านสาธารณสุข ในรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.96	0.28	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	0.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.99	0.04	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.96	0.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.48	0.59	มาก
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.68	0.48	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.92	0.28	มากที่สุด
รวม	4.81	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในงานด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4 ข้อ คือ ความชัดเจนใน

การอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องรวบรวมทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.28)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$, S.D. = 0.20) และรองลงมาคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.28)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในเทศบาลตำบลเมืองเก่า ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	4.86	มากที่สุด	97.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	มากที่สุด	95.20	10
รวม	4.83	มากที่สุด	96.60	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และรองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลเมืองเก่า จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.74	มากที่สุด	94.80	10
2. งานด้านการศึกษา	4.71	มากที่สุด	94.20	10
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.96	มากที่สุด	99.20	10
4. งานด้านสาธารณสุข	4.91	มากที่สุด	98.20	10
รวม	4.83	มากที่สุด	96.60	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.6 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานด้านสาธารณสุข และ 2. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี และระหว่าง 55 - 64 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ นักเรียน/นักศึกษา และว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านการศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72

งานบริการที่ 2 งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

งานบริการที่ 3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94

2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90

งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99

2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี มีศักยภาพในการให้บริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลให้การจัดบริการสาธารณสุขที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน จึงนำมาซึ่งความพึงพอใจที่ประชาชนรับรู้และรู้สึกได้ต่อการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุดในทุกด้านและทุกงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่พบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ตามที่ Hokanson (1995) ได้ทำการศึกษาไว้ว่าตัวชี้วัดของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถประกอบไปด้วยปัจจัย 9 อย่าง คือ 1. ท่าเลที่ตั้ง 2. บริการเสริม 3. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก 5. ความเชื่อถือได้ 6. กระบวนการ 7. ค่าของเงิน 8. พนักงาน 9. การให้บริการของพนักงาน และผลการสำรวจยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) และสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ซึ่งพบว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี

อย่างไรก็ตาม นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้กล่าวถึงหลักของการจัดบริการสาธารณสุขที่ดีนั้น ต้องมุ่งเน้นหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1. ความเสมอภาค หลักเกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเพราะ

หน่วยงานภาครัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กล่าวคือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน 2. ความต่อเนื่องในการให้บริการ เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชน กิจการดังกล่าวจึงถูกจัดทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่งได้ 3. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

กล่าวคือ การบริการที่ดีต้องมีความเสมอภาค ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ เหตุการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่า เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ควรพัฒนารูปแบบและวิธีการการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อการให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต และในส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหา อุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแต่อย่างใด หรืออาจกล่าวอีกทางหนึ่งได้ว่า บริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ได้จัดให้บริการประชาชนในปัจจุบันนั้น เป็นบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

อย่างไรก็ดีในมุมมองของคณะผู้วิจัยมีความเห็นว่า เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น คือ ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสาร/แผ่นพับแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจนทั่วถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น ควรมีการส่งเสริมนโยบายการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนในพื้นที่ควรรับรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มช่องทางบริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การให้บริการประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ ไลน์ (Line) บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางบริการตนเอง (Self Service) ที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองในเบื้องต้นรวมทั้งควรให้ความรู้กับประชาชนในการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นด้วย เนื่องจากช่องทางบริการออนไลน์จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการของรัฐให้สอดคล้องกับการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการกระบวนการพัฒนาตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอีกด้วย และยังเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการประชาชนได้ทันเวลา ลดระยะเวลาการทำงาน ลดกระบวนการขั้นตอน ลดความเสียหายหรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้เป็นอย่างดี และควรเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชน

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564” ในทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้สำรวจมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามารับบริการในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ และจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็วสำหรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรืออีเมล หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือไลน์ (Line) บนสมาร์ตโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา สะดวก รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นใน ณ ขณะนั้น นอกจากนี้ควรกำหนดขั้นตอนในการแจ้งผลการระงับเหตุหรือการจัดระเบียบ รักษาความสงบเรียบร้อย รักษาที่สาธารณะ ทางเท้า ถนน ตรอก ซอยสาธารณะ ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการระงับเหตุหรืองานด้านเทคนิค จะต้องรวดเร็ว ฉับไว และจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ให้พอเพียง เช่น โคมไฟ หลอดไฟ แบตเตอรี่ รถดับเพลิง เครื่องมืออุปกรณ์ช่วยชีวิต ฯ ซึ่งการให้บริการนี้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในเขตพื้นที่ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ คือ

1) ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองเก่าได้รับความปลอดภัยจากการป้องกันและระงับภัยธรรมชาติ เช่น เหตุเพลิงไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว อาคารถล่ม ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีมาเป็นสาธารณะ

2) เมื่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีการเตรียมความพร้อมตลอดเวลาทั้งการจัดเตรียมอัตรากำลังพล เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ จะส่งผลให้เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงที และในขณะเกิดภัย งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะจัดเจ้าหน้าที่เข้าระงับเหตุและภัยต่าง ๆ ให้ยุติลง จากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการฟื้นฟูบูรณะสิ่งปรักหักพังให้สามารถใช้การได้ ตลอดจนดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในด้านต่างๆ ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังสามารถลดการสูญเสียชีวิตหรือทรัพย์สินของประชาชนได้อีกด้วย

2. งานด้านการศึกษา

ควรเพิ่มความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ตลอดทั้งขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนควรมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษาผ่านทางช่องทางต่าง ๆ จะเป็นการลดระยะเวลาในการทำงานได้มากขึ้น

ควรส่งเสริมพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการงานด้านการศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ควรจัดทำป้าย/เอกสาร/แผ่นพับ/บอร์ดแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างเห็นได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และเพียงพอ รวมทั้งควรกำหนดขั้นตอนในการแจ้งผลการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งการให้บริการนี้ เป็นหัวใจสำคัญทำให้ระบบผังเมืองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในเขตพื้นที่

4. ด้านสาธารณสุข

ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลัง วัสดุอุปกรณ์ในงานด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รวมทั้งส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข ด้านการบริการประชาชนให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากงานด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อมและสุขภาพเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมากในสถานการณ์ปัจจุบันของโลก ควรมีช่องทางการให้บริการกับประชาชนที่เพียงพอและหลากหลาย ตลอดทั้งการลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อควบคุมดูแลด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (ม.ป.ป.). กฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ
เทศบาล. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). สรุปข้อมูล อปท. ทั่วประเทศ. สืบค้น ตุลาคม 9, 2564,
จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>
- โกวิท พวงงาม, และอรุณ อัครแสง. (2547). คู่มือมติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจาก
การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- _____. (2555). มองมุมใหม่การบริหารท้องถิ่น : ประสบการณ์เรียนรู้จากต่างประเทศสู่ไทย
(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). รายงานการประเมินผลความพึง
พอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมือง
นครปฐม จังหวัดนครปฐม. นครปฐม: ผู้แต่ง.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ซัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. สกลนคร: มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พิมพ์ศรีนิตติ้งเซ็น
เตอร์.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลตำบลเมืองเก่า. (2564). สืบค้น กรกฎาคม 31, 2564, จาก
<http://www.muangkaocity.go.th/general1.php>.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2551). ทฤษฎีและแนวคิด: การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น
ภาคแรก. เชียงใหม่: คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2546). การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

- _____. (2560). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **หลักการวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- บุญธรรม นวชนพงศ์. (2547). **คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินต์.
- บุญศรี ยะหะ. (2555). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). **การกระจายอำนาจ: แนวคิดและประสบการณ์จากเอเชีย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปลู้ง อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2559**. สงขลา: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปาริฉัตร ป่องโล่ อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2561). **รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว**. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). **การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มณีนรัตน์ แดงอ่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษา**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักวิทยบริการ. (2559). **รายงานผลการวิจัยโครงการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.

(2559). รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี่ จังหวัดลำปาง. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560. ปทุมธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งจังหวัดตรัง. (2562). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง. ตรัง: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น = Local administration (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร. โอเดียนสโตร์.

รศ.ดร. รัตน์เสริมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: น้ากั้ง.

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.

วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา 18(3), หน้า 8 – 11.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546). การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง. กรุงเทพฯ: บี.เจ. เพลท โปรเซสเซอร์.

วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทมกา จังหวัด

กาญจนบุรี. ราชบุรี: ผู้แต่ง.

สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. (2559). รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการ
บริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การปฏิรูปโครงสร้างองค์กรภาครัฐ การจัดความสัมพันธ์
ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองลำโรง อำเภอเมือง
อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อุดรธานี: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุดรธานี.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอ
ทุ่งหว้า จังหวัดสตูล. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสรจจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ใน *บทความทาง
วิชาการ เล่ม 16* (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.

หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาจุใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันบริหารและจิตวิทยา.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
อำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อลิน ศรีแย้ม. (2553). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้า
ของโรงแรม*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบาง
โปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ

อุดม ทูมโฆสิต. (2552). *การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว*. กรุงเทพฯ:
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย 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 degeneralizing states?, 25-27 July 2002, Manila, Philippines.
- Zineldin, V. A. (1996). **SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.** Journal of Retailing. 64(1), 12-40.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันละบรรเทาสาธารณภัย



2) งานด้านการศึกษา

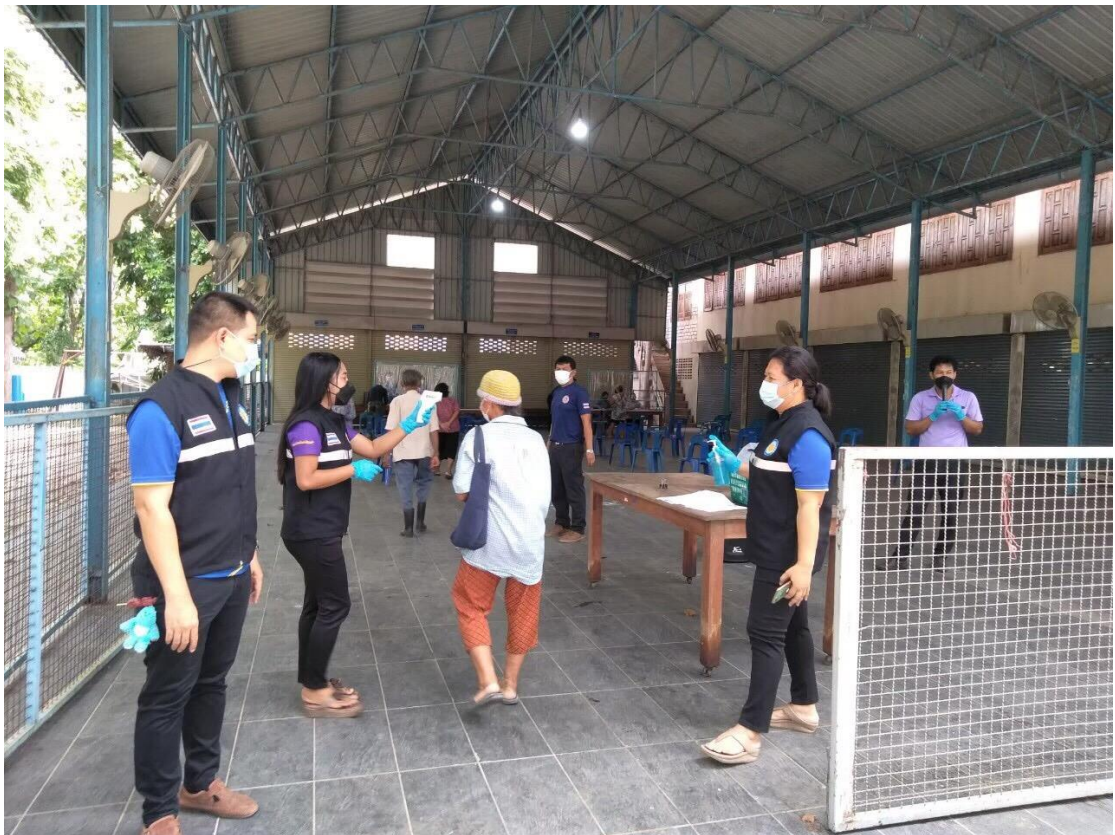


3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



4) งานด้านสาธารณสุข





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

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

6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

- ☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

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

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ



ภาคผนวก ง
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

**รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี**

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ | ที่ปรึกษา |
| รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพองค์การและกิจการสภามหาวิทยาลัย | |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | ที่ปรึกษา |
| ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | |
| 3. อาจารย์ชนิตตา โชติช่วง | นักวิจัย |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มยุรี รัตนเสริมพงศ์ | ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย |
| 5. อาจารย์ ดร. อังคณา อุดมพันธ์ | ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย |