



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี 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 ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.37 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.42 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.98 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.42 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.42 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานบริการด้านการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.42 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานบริการด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.98 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. อรุณี เจริญทรัพย์

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี

ชื่อผู้วิจัย : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีงบประมาณ : 2567

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.37 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.03 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.45 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.08 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.98 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.37 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ พบว่างานบริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.03 รองลงมาคือ งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.42 รองลงมาคือ มี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คืองานบริการด้านการศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.08 และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.98 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, เทศบาลตำบลเมืองเก่า

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2567 ตามกรอบการ ประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลการปฏิบัติ ราชการ จากการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการ ประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบล เมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี มี 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข การดำเนินการในครั้งนี สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจากส่วนงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีและใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการดำเนินการสำเร็จลุล่วง และมีความสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณนายกเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ บุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้ ความผิดพลาดทั้งปวงของเอกสารรายงาน ฉบับนี้ คณะทำงานขอน้อมรับ และ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้ เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการ บริหารและการ ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีอันจะส่งผลต่อประโยชน์ สุขของ ประชาชนในจังหวัดสระบุรีต่อไป

คณะทำงาน

กันยายน 2567

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management).....	12
การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล.....	18
บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	38
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	42

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจความพึงพอใจ.....	79
ภาคผนวก ข. ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน.....	83
ภาคผนวก ค. รายชื่อผู้ดำเนินการวิจัย.....	87

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แผนที่ตั้งของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี.....	26
ภาพที่ 2.2 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	38

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	45
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ	47
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	48
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม	49
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในรายด้าน	50
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษาในภาพรวม	53
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษาในรายด้าน	54
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม	57
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้าน	58
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านนันทนาการสุขในภาพรวม	61
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านนันทนาการสุขในรายด้าน	62

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้าน	65
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งาน	66

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ว่าด้วยเรื่องการกระจายอำนาจ กำหนดให้รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชน ให้เกิดความสะดวก รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลางเป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตน ให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างรวดเร็วตรงความต้องการ และด้วยความทั่วถึงขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันทีด้วย (นภาจรี จิระนนทประวัติ, 2557 หน้า 1) ด้วยเป้าหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เทศบาลปฏิบัติงานต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้นั้น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเทศบาลตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม (มาตรา 50) และจัดให้มีหน้าที่ต่าง ๆ ตามมาตรา 50 ดังต่อไปนี้ 1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ถือเป็นหน่วยงาน ภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีภารกิจในการจัดให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอำนาจหน้าที่ของตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในการพัฒนาท้องถิ่นด้าน โครงสร้างพื้นฐาน

สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสังคมและ วัฒนธรรม ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและกีฬา ด้านสาธารณสุข ด้านการเมืองและการ บริหารและด้านการจัดทำระบบฐานข้อมูลท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นมี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในทุกๆด้าน

การปกครองในระดับท้องถิ่น ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากการปกครองที่มีรูปแบบการบริการโดยใช้วิธีการกระจายอำนาจทางด้านการปกครอง จากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้เกิดกลไกในการกระจายทรัพยากรของรัฐไปสู่ชนบท ได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เป้าหมายหลักที่สำคัญคือการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการควบคุมภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งรูปแบบของการปกครองมาจากการ ที่รัฐบาลกลางได้ทำการกระจายอำนาจทางด้านการปกครองท้องถิ่นรวมถึงทางด้านการบริหาร ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นได้ทำการดำเนินการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับ ท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึง กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานในเทศบาล จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลโดยตรงต่อ ประชาชนในท้องถิ่น และผลการ ประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลเพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมาย รวมถึงเป้าหมายของภารกิจ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดไว้จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านการศึกษา

3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประเมินของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา จำแนกตามงานบริการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็นดังนี้

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

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มี 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านการศึกษา
3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จำนวน 3,444 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566 – 2570 เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ จำนวน 359 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จำนวน 100 คน ซึ่งเป็นไปตามขอบเขตของแต่ละงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling) ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามารับบริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามารับบริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีในระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2567 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่อ้างอิงจากประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ช่วง สิงหาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานเทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ได้แก่ 1) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่เพิ่มเติมจากเดิม ซึ่งจะต้องตรงกับความต้องการของประชาชนและประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนและช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ แผนผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 การจัดการบริการสาธารณะ (Public Services Management)
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปของการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล
- 2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณีวรรณ ต้นไทย (2553 หน้า 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับ บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของ บุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หาก ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจใน ขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 หน้า 32) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการ

ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (2555 หน้า 14) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมี ประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิค และวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้ สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมี ประสิทธิภาพสูงสุด

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการ ทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ ทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่าง มากต่อการปฏิบัติงาน คือผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมี ประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 98) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงาน ของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อน ร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของ งาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการ ทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทนอย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556 หน้า 43) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับ จิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึง พอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือ เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ ใน การวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชณี ทีปการ (2556 หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของ บุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและ

สร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งตามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งตามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่า หมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ

Armstrong & Kotler (2009, อ้างถึงในนันทสรี สุขโต และคณะ, 2555, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อหากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

โดยสรุป ความพึงพอใจหมายถึง เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ การเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศราวนี แดงไสว (อ้างถึงใน ธนัท สุขวัฒนาวิทย์, 2558, หน้า 11) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็นความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุทรา ขำนาญ (2556 หน้า 268-294) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา(Content theories)เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไรตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน มีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจมาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยา รักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการ ดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

1.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและการเป็นเจ้าของแล้วจะต้องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

1.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้ มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (2553 หน้า 117) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับ

สมุทรา ชำนาญ (2556: 268-294) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี(ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์(Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง 3 ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

3. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs)
แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้น จะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์(McClelland) ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า nAch)
เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองมีความกระตือรือร้นสูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการทางสังคม(Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAffperson) เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการ มีอำนาจสูง(nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุม บังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้ อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีเชิงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎี หนึ่งทีมาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮิร์ซเบิร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัย ชิคาโกเพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อ งานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้ 2 ปัจจัยได้แก่

4.1 ปัจจัยจูงใจ(Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

4.2 ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกตัวงาน

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมาก น้อยแค่ไหนจำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

พัชรียา แก่นสา (2555 หน้า 46-48)กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัด ความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่าง มีแบบแผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็ เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

3. วิธีการใช้แบบสอบถามวิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำอธิบายไว้อย่าง ชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scales)

ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเราอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ได้แก่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาดา เนตรฉัยยา (2555 หน้า 49) กล่าวว่าไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ(Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ

2.2 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)

ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)

Henry Campbell Black. (1979 p.1108) ได้กล่าวถึง การจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)ว่า เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาครัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล

Jean De Soto (1989 p.333) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือบริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

อภิชาติ สถิตนิรามัยและคณะ (2556 หน้า 105) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า ผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่นได้ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ท้องถิ่นของตนเองสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพความสัมพันธ์ทางสังคม และการมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ การตัดสินใจเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำงบประมาณและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่

วุฒิสภา ต้นไชยและคณะ (2559 หน้า 270) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า การบริการสาธารณะประเภทใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ “ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” แม้โดยหลักการ ผู้ที่ตัดสินใจในเรื่องนี้ควรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองที่ต้องบอกว่าท้องถิ่นของตนจะจัดบริการสาธารณะที่เหมาะสมต่อท้องถิ่นประเภทใดได้บ้าง อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติมักมีหน่วยงานรัฐภายนอกผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เป็นผู้กำหนดมาตรฐานเพื่อกำกับดูแลสินค้าและบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่จะให้คำแนะนำหรือตัดสินว่าอะไรคือบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น “ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะตามประเภทหรือรูปแบบกฎหมายกำหนด รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานอาทิสถาบันส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในฐานะผู้ให้คำปรึกษาแนะนำและกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีข้อวินิจฉัยว่าประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะใดบ้างที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้หรือทำไม่ได้

การจัดบริการสาธารณะ

สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565 หน้า 117-118) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ (Function of State) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาวยการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชนและสังคมโดยรวม เช่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การอำนวยความสะดวก การศึกษา สาธารณะสุข การสงเคราะห์ ฯลฯ และเพื่อให้บริการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตให้ประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม ฯลฯ โดย (อำนาจ บัญญัตินิติ 2559 หน้า 28) ได้กล่าวหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา การบริการสาธารณะของรัฐหรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และ

ลักษณะของบริการสาธารณะนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมากน้อยเพียงใดและการจัดทำบริการสาธารณะบาง ประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวมประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมเป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการ และการบริการและองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคมรวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ

กรพจน์ อัศวินวิจิตร (2559 หน้า 7) ได้กล่าวถึง ที่การจัดทำบริการสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการตามหลักนิติธรรม หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะจึงได้ถูกสร้างขึ้นมามีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ กฎเกณฑ์ของบริการสาธารณะอันประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน เช่น การให้บริการแก่ประชาชน การรับสมัครงาน รัฐต้องให้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติให้แก่ผู้นับถือศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือสีผิวหรือเพศใดเพศหนึ่งมิได้เพราะจะขัดกับหลักการดังกล่าว

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้ ดังนั้น ต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลาเช่น การไฟฟ้าจะมีการนัดหยุดงานเพื่อเรียกร้องเงินเดือน โดยไม่ยอมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ท้องถิ่นย่อมทำไม่ได้ เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้หลักว่าด้วยความต่อเนื่องยังมี

ผลกระทบต่อสัญญาทางปกครอง กล่าวคือเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองอาจเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาได้ เพื่อประโยชน์สาธารณะแล้ว ฝ่ายปกครองก็จะเข้าดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องหรือหากเป็นกรณี queเอกชนต้องรับภาระมากขึ้น ฝ่ายปกครองอาจต้องเข้าไปร่วมรับภาระกับเอกชนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องด้วยเช่นเดียวกัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ตั้นนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย เช่น เอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองให้เดินรถประจำทางแต่เดิมใช้รถประจำทาง 3 คันก็เพียงพอ แต่เมื่อเวลาผ่านไปจำนวนผู้ใช้บริการมีมากขึ้น ความต้องการมากขึ้นย่อมต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย ถ้าไม่ปรับปรุงฝ่ายปกครองอาจบอกเลิกสัญญากับเอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองนั้นได้

Shamsul Haque (2001 p. 66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคนอีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจ บัญญัติไม่ตรี (2559 หน้า 34) ได้กล่าวถึง การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง โดยเก็บค่าบริการหรือไม่ก็ได้ รายได้จากส่วนนี้อาจจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ก็ตาม แต่มีข้อดีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายด้านราคา คุณภาพการให้บริการได้เอง และจัดสรรบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายได้แต่มีจุดอ่อนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับภาระด้านงบประมาณเองทั้งหมด

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง (contracting) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเลือกใช้วิธีการจ้างองค์กรภายนอกให้จัดทำบริการสาธารณะ เช่น การจ้างหน่วยธุรกิจ การจ้างหน่วยงานอิสระนอกกระบบราชการ การจ้างรัฐวิสาหกิจ การจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การจ้างอาจจะเป็นการจ้างให้จัดทำบริการสาธารณะนั้นทั้งหมดหรือการจ้างเป็นบางส่วนก็ได้ การจ้างให้จัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะไม่เก็บค่าใช้บริการจากประชาชน แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้จ่ายเงินให้กับผู้รับจ้าง

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน (concession) เป็นการให้อำนาจการจัดทำบริการสาธารณะแก่หน่วยงานภายนอกลงทุนดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้หน่วยงานที่ได้รับสัมปทานเก็บค่าใช้บริการตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกัน รวมทั้งผู้รับสัมปทานต้องรับความเสี่ยงเอง

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น (joint venture) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถร่วมลงทุนกับองค์กรภายนอกรวมถึงการช่วยเหลือของต่างประเทศหรือความเป็นหุ้นส่วนกับรัฐเพื่อดำเนินกิจกรรมหรือจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งส่วนใหญ่การร่วมทุนจะเกิดขึ้นกับโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนและเทคโนโลยีสูง เช่น ระบบการขนส่งมวลชน โครงการพัฒนาระบบพลังงาน โครงการพัฒนาเขตอุตสาหกรรม การร่วมทุนกับหน่วยงานอื่นมีข้อดีในเรื่องของการประหยัดงบประมาณในการลงทุนลดความเสี่ยงในการดำเนินการและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้ โดยความสมัครใจและตามความพร้อมในการร่วมมือของแต่ละองค์กรลักษณะของความร่วมมือ เช่น การแลกเปลี่ยนบริการ (trading service) การให้เช่าอุปกรณ์ (renting equipment) การจ้าง (contracting) การใช้บุคลากรร่วมกัน (sharing staff) การร่วมบริการ (consolidating) การร่วมกันใช้สิ่งอำนวยความสะดวก (joint use of a facility) การจัดตั้งเขตบริการพิเศษ (special purpose

districts) การจัดซื้อ และเป็นเจ้าของอุปกรณ์ร่วม (joint purchase and ownership of equipment) หรือการจัดซื้ออุปกรณ์ร่วมกัน (cooperative purchasing)

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (2567 สืบค้นออนไลน์) ได้กล่าวถึงระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้นในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (Vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน ก็ให้ดำเนินการขอประมาติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้น ๆ ตามลำดับหลักการขอยกเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานโดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าวเรียกว่าหลัก Home Rule ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะของระบบการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพขั้นต่ำของบริการสาธารณะ รวมทั้งไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้แต่อย่างใด อีกทั้งในบางประเทศอาจไม่ได้กำหนดประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มี เนื่องจากประเทศเหล่านี้ กำหนดประเภทบริการหรือกิจกรรมที่ห้ามไม่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ จึงกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลโดยเฉพาะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้ดุลยพินิจในการเลือกประเภทบริการ ระดับคุณภาพของบริการและวิธีจัดบริการได้อย่างเต็มที่

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมี

กฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัล ให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะเริ่มต้นโดยการบุกเบิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับเคลื่อนรวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดทำสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้ สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1990 โดยรัฐบาลอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า Citizen Charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำมาตรฐานการให้บริการและประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้ให้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสหสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะที่หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ

2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

ความเป็นมา

นรนิติ เศรษฐบุตรและคณะ (2545 หน้า 1) ได้กล่าวไว้ว่า เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุดในปัจจุบัน (ไม่นับรวมสุขาภิบาลซึ่งได้ปัจจุบันได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลไปหมดแล้ว) เทศบาลในประเทศไทย ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 1 ปีภายใต้รัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ปรีดี พนมยงค์ ถือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งผลักดันให้เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 ซึ่งเป็น

ผู้นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่ใช้อยู่แพร่หลายในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทยนอกจากนี้
ยังเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่สุดคนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ ปี พ.ศ.2475 อีกด้วย

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 หน้า 123-124) ได้กล่าวว่า ความเป็นจริงแล้วประเทศไทยมีความ
พยายามในการจัดตั้งเทศบาลหลายครั้งตั้งแต่สมัยมบูรณาญาสิทธิราชย์ เช่นพระราชดำริของ
พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ต้องการให้ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำการ
ปกครองตนเองขึ้นตามแบบอย่างประเทศตะวันตกที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระ
ของรัฐบาลตั้งจะเห็นได้จากการให้พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York
Times ฉบับประจำวัน ที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2474 ซึ่งมีใจความสำคัญตอนหนึ่งว่า

....."เรากำลังเตรียมออกพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นมาใหม่ เพื่อทดลองเกี่ยวกับสิทธิเลือกตั้งภายใต้
บทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ประชาชนจะมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล...ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการ
เลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควร
จะมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่น เรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่า
เป็นการผิดพลาด ถ้าเราจะมีการปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้ และมี
ประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งใน กิจการปกครองท้องถิ่น".....

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (2567 สืบค้นออนไลน์) ตาม
พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้แจ้งชัด ซึ่งอาจจำแนกที่มา
ของอำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้คือ

1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด

สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือ
หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ ที่เลือกปฏิบัติ ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลใน
ฐานะต่างๆ ดังนี้

1.1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ มาตรา 50,53และ 56

หน้าที่เทศบาลตำบล

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาล
ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่ง
ปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

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

หน้าที่เทศบาลเมือง

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
- (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุขการ

- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (12) เทศพาณิชย์

หน้าที่เทศบาลนคร

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
- (2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
- (5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- (6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- (7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- (8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54 ได้

การทำการนอกเขตเทศบาลและการทำการร่วมกับบุคคลอื่น

มาตรา 57 ทวิ เทศบาลอาจทำการนอกเขต เมื่อ

- (1) การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายในเขตของตน
- (2) ได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขภาพสภาจังหวัด หรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ
- (3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

มาตรา 57 ทรี เทศบาลอาจทำการร่วมกับบุคคลอื่นโดยก่อตั้งบริษัท จำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดเมื่อ

- (1) บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค
- (2) เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้

ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือสุขภาพีบาล ถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ

(3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยการเปลี่ยนแปลงจำนวนพื้นที่เทศบาล
 ถ้อยอยู่ในบริษัทจำกัด ต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยความใน (๑) และ (๒)
 ของวรรคหนึ่ง ไม่ใช่บังคับในกรณีที่บริษัทจำกัดที่เทศบาลร่วมก่อตั้งหรือถือหุ้นอยู่ด้วย

สหการ

มาตรา 58 ถ้ามีกิจการใดอันอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปจะร่วมกันทำ
 เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง
 และมีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยการจัดตั้งสหการจะทำ
 ได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนดชื่อ อำนาจ หน้าที่ และระเบียบการดำเนินงาน
 ไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สินไว้ด้วย

มาตรา 59 สหการอาจได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และอาจกู้เงินได้ภายใต้บังคับมาตรา 66 (5) หรือ
 (6)

เทศบัญญัติ

มาตรา 60 เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้
- (2) เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตราเทศบัญญัติในเทศ
 บัญญัตินั้น จะกำหนดโทษปรับผู้ละเมิดเทศบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตราเทศบัญญัติ

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมาย
 เฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจ หน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆอีกเป็น
 จำนวนมาก เช่น

- พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตราย อันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.2464
- พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2534
- พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ.2490
- พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.2493
- พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.2495
- พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534
- พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

พ.ศ.2535

2503

- พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พ.ศ.

- พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508

- พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510

- พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.2518

- พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.2522

- พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2523

- พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.2523

- พระราชบัญญัติรักษาคลองประปา พ.ศ.2526

- พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.2528

- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2502

- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515 (กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจอดเรือในแม่น้ำลำคลอง)

- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2515 (กฎหมายว่าด้วยทางหลวง)

- ประมวลกฎหมายที่ดิน (ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาที่สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทที่รกร้างว่างเปล่าตามคำสั่ง กระทรวงมหาดไทยที่ 890/2498

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยสรุป

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. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
13. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
15. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
16. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

กิจการที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณสุข เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

ด้านกายภาพ

1. **ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต** เทศบาลตำบลเมืองเก่า ตั้งอยู่ เลขที่ 33/3 หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี อยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดสระบุรีและอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอเสนาห์มีเขตติดต่อกับเทศบาลตำบลเสนาห์ระยะทางห่างจากอำเภอเสนาห์ประมาณ 3 กิโลเมตรห่างจากตัวจังหวัดสระบุรีประมาณ 11 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 18,254 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 11,409 ไร่ มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ แม่น้ำป่าสัก
 ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองสีดา อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเสาไห้ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม อำเภอเสาไห้
 จังหวัดสระบุรี

2. สภาพภูมิประเทศ สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีแหล่งน้ำที่สำคัญ 3 แห่ง คือ

2.1 แม่น้ำป่าสัก

2.2 คลองหนองสรวง

2.3 บึงโจ้ง

ดังนั้น พื้นที่โดยทั่วไปจึงเหมาะสำหรับการทำนา ทำสวน การปลูกพืชผักสวนครัว และทำการประมง

3. ลักษณะภูมิอากาศ สภาพโดยทั่วไปมีภูมิอากาศแบบร้อนชื้น มีฤดูต่างๆ 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน ระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง

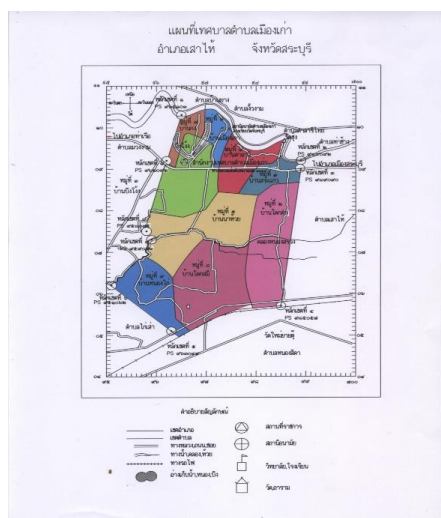
ฤดูฝน ระหว่างเดือนมิถุนายน - ตุลาคม อากาศจะชุ่มชื้นในเดือนกันยายน

ฤดูหนาว ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ อากาศจะหนาวเย็นสลับกับอากาศร้อน

4. ลักษณะของดิน พื้นที่ส่วนใหญ่ เป็นที่ดินสำหรับปลูกข้าว ดินอุดมสมบูรณ์ดี

4. ลักษณะของแหล่งน้ำ มีบึงโจ้ง แม่น้ำป่าสัก สำหรับใช้เป็นแหล่งน้ำดิบในการผลิตน้ำประปา และใช้ในการทำการเกษตร ตลอดจนมีคลองหนองสรวงและคลองส่งน้ำชลประทานไหลผ่านพื้นที่ สำหรับให้เกษตรกรทำนา

6. ลักษณะของไม้และป่าไม้ ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น



ภาพที่ 2.1 แผนที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

ด้านการเมือง/การปกครอง

มีเขตการปกครอง 1 เขตการปกครอง การเลือกตั้ง มี 2 เขตการเลือกตั้ง

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเมืองเก่า

1. นายศุภรัตน์	อรรถพันธ์	นายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า
2. นายทองอ่อน	หนูเล็ก	รองนายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า
3. นางสาวฐานิดา	สุทรัพย์	รองนายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า
4. นายเสวก	รัตนวิมล	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า เขตเลือกตั้งที่ 1

1. นายประกอบ	จันทร์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
2. นางวนิดา	พูนศรี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
3. นางสมพงษ์	วัฒนสินธุ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
4. นางปทุมรัตน์	สมพฤกษ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
5. นายบุญชู	คำภา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
6. ร.ต.ธนภุช	ตุนั่งกุล	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า เขตเลือกตั้งที่ 2

1. นายตะวัน	จันโต	ประธานสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
2. นายสมบัติ	บุญน้อม	รองประธานสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
3. นายอรรคพันธ์	งามมา	เลขาธิการสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
4. นางนิชาภัทร์	แพรญาติ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
5. นายสันทัศน์	แพรญาติ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า
6. นางสาวเลา	ดีแสน	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเมืองเก่า

ประชากร

เทศบาลตำบลเมืองเก่า มีประชากร จำนวน 3,444 คน เป็นชาย 1,639 คน เป็นหญิง 1,801 คน (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม 2566) รายละเอียดแสดงตารางต่อไปนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านสระแก้ว	206	234	235	469
2	บ้านโคกคำ	121	196	202	398
3	บ้านบึงโจ้ง	220	323	335	658
4	บ้านศาลาลี	173	215	299	514

5	บ้านนาห้วย	82	110	115	225
6	บ้านเมืองเก่า	107	132	167	299
7	บ้านกง	80	121	132	253
8	บ้านโคกสมี	152	216	221	437
9	บ้านหนองไก่อ	67	92	99	191
รวม		1,208	1,639	1,805	3,444

สภาพทางสังคม

ข้อมูลด้านการศึกษา

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, ม.4 วัดซ่ง , ม.6 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลเมืองเก่า , ม.8 วัดสุธาธุมิ , ม.9 ศาลาอเนกประสงค์
4. ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตร จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3

ข้อมูลด้านการสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองเก่า จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 6 ตำบลเมืองเก่า

สถาบันศาสนา

สถาบันศาสนา มีจำนวน 3 แห่ง คือ

1. วัดซ่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 ตำบลเมืองเก่า
2. วัดจันทบุรี ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 ตำบลเมืองเก่า
3. วัดสุธาธุมิ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 8 ตำบลเมืองเก่า

สวัสดิการสังคม

1. ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน 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 – หมู่ที่ 9
7. กลุ่มจักสานเส้นพลาสติก ม.4
8. กลุ่มสวัสดิการชุมชนตำบลเมืองเก่า
9. กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์จากผ้าใยบัว หมู่ 4

มวลชนจัดตั้ง

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

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

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

การไฟฟ้า

1. มีไฟฟ้าใช้ 9 หมู่บ้าน
2. จำนวนประชากรมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน

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) |

ระบบเศรษฐกิจ

หน่วยธุรกิจในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า ได้แก่

ลำดับ	ประเภท	จำนวน(แห่ง)
1	ปั้มน้ำมันและก๊าซ (ขนาดเล็ก)	5
2	คลังน้ำมัน	1
3	โรงสีข้าว (ขนาดใหญ่)	1
4	โรงสีข้าว (ขนาดเล็ก)	1
5	โรงงานขนาดเล็ก	3
6	อู่ซ่อมรถ	6
7	ร้านค้า (ขนาดเล็ก)	39
8	ห้องเช่า	14
9	ร้านตัดผม	2
10	อื่นๆ(บริษัท(จำกัด),สหกรณ์,โกดัง)	7

ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ทำนา ปลูกรubber ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลด้านการเกษตร พื้นที่ส่วนใหญ่ เป็นที่ดินสำหรับปลูกข้าว ดินอุดมสมบูรณ์ดี

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำ มีแม่น้ำป่าสัก คลองหนองสรวงและคลองชลประทานใช้ในการทำการเกษตร

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) มีบึงโจ้งและแม่น้ำป่าสัก สำหรับใช้เป็นแหล่งน้ำดิบในการผลิตน้ำประปา

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดในเขตเทศบาล จำนวน 3 แห่ง คือ วัดซ่ง วัดจันทบุรี และวัดสุธาวิมล (วัดใหม่ยายตุ้)

ประเพณีและงานประจำปี ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ที่สืบทอดกันมาจนถึงปัจจุบัน ได้แก่

1. ประเพณีกวนข้าวทิพย์ จะจัดทำกันในช่วงก่อนเข้าพรรษา
2. ประเพณีทำบุญกลางบ้าน จะจัดทำกันในเดือน 6 ของทุกปี (ตามปฏิทินไทย)

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักรสานใช้สำหรับครีวเรือน เป็นต้น

ภาษาถิ่น ส่วนมากพูดภาษากลาง อีกส่วนพูดภาษาญวน

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ มีบึงโจ้งและแม่น้ำป่าสัก สำหรับใช้เป็นแหล่งน้ำดิบในการผลิตน้ำประปา เพื่อการอุปโภคและบริโภค และการทำการเกษตร มีคลองหนองสรวงและคลองชลประทานไหลพาดผ่านใช้ในการทำการเกษตร

ป่าไม้ ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้

ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ถือว่าพื้นที่ในเขตเทศบาลมีทรัพยากรน้ำที่เพียงพอในการใช้เพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร(2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุขกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รองลงมา งานรายได้และภาษี ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75, 4.75, 4.73 และ 4.67 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.76, 4.72 และ 4.66 ตามลำดับ

พรรณเพ็ญแข โนมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม

อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็นร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ด้านขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.35)

เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา และคณะ (2564 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครมิติที่ 2 ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ทั้ง 18 อำเภอ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.12 โดยพึงพอใจงานด้านการศึกษา มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

บุญฤกษ์ ฌ นคร, ไพรัตน์ ฉิมหาต และกันตภณ หนูทองแก้ว (2563 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านระบบสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านระบบพลังงาน ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบการจัดการน้ำ ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานดังนี้

1. ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพ
2. ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและตามซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในการสัญจรไปมา
3. ด้านระบบจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบทุกหมู่บ้านและวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหา
4. ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
5. ด้านระบบกำจัดขยะ ข้อเสนอแนะว่า ควรเก็บขยะอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ50 พรรษา ศูนย์รวมใจ ออสเตเรียภูเก็ตของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตียงในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมากผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมากผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ของกองการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมากสำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โกศล สอดส่อง (2565 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อ เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการ ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภูกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนาคำไฮ ทั้งหมด 370 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 : 8) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนาได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมานได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบระดับ การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, S.D.= 0.57) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 3.45$, S.D.= 0.76) รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 3.34$, S.D.= 0.66)และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.29$, S.D.= 0.68)

ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน เห็น ว่าการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านอาชีพ ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ส่วนระดับการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบล นาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ ควรสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินนโยบายให้กับ หน่วยงานในพื้นที่อย่างเพียงพอไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณ บุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

ธนวัฒน์ กิตา และคณะ (2565 : บทคัดย่อ) บทความวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และ 3) ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยผสมวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 10 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

ศิวัช ศรีโกคางกุล (2565 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนนอำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การ

บริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.41 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.40 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนนอำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.55 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.47 กล่าวคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ศิวัช ศรีโสภากุล (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาตทอง อำเภอสรีธวัช จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาตทอง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,326 คน ชาย 3,150 คน หญิง 3,176 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,866 ครัวเรือนพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อโครงการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.64 คือ 1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาตทอง อำเภอสรีธวัช จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2566) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.70 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาตทอง อำเภอสรีธวัช จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2566) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตาตทอง อำเภอสรีธวัช จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2566) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์

คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตาตทอง อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี(ประจำปีงบประมาณ 2566) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.72 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

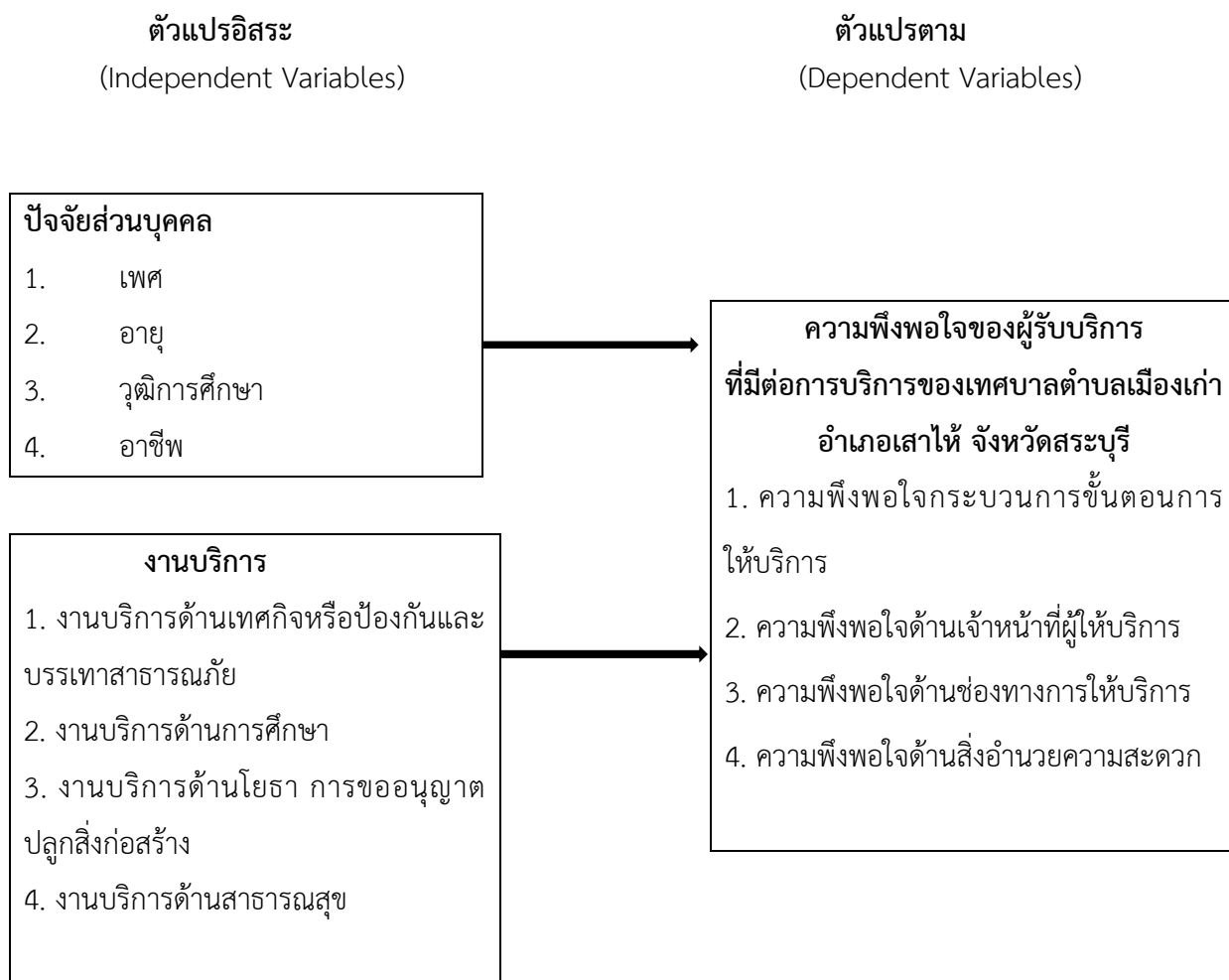
หน่วยงานวิจัย ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอบัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอบัว จังหวัดน่าน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลักและมีคำถาม ปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ(Qualitative analysis) ร่วมด้วย ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอบัว จังหวัดน่าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.88 เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้าน และความถี่ของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40) ลำดับ ที่ 2 คือ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40) ลำดับที่ 4 งาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60) และลำดับที่ 5 งานด้าน สาธารณสุข (ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20)

อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งานมีกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของ กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan Cited in Kaiwan, 2002) การสุ่มตัวอย่างใน การแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบ สัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า 1)ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับ บริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 2) ระดับ

ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยพัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้แนวทางการประเมิน การปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ที่ได้กำหนด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังภาพ 2.2



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน และการแปลผล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จำนวน 3,444 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566–2570) เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 359 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 100 คน ตามขอบเขตของการว่าจ้างการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน มีการกำหนดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า 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 โดยกำหนดการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1981) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น	= $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$
	= $\frac{5-1}{8}$
	= 0.50
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านการศึกษา
3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา รวมทั้งภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายบุรี จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการใน 4 งานบริการที่สำรวจ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าประสิทธิภาพของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสายบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2567

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่าอำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ทั้ง 4 งานบริการ วิเคราะห์การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : $S.D.$)

5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

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

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้ว
นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละ แล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนน ตามเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) จำแนกตามประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ได้แก่

- 2.1 งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.2 งานบริการด้านการศึกษา
- 2.3 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.4 งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	49.00
หญิง	51	51.00
เพศทางเลือก	00	00.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	8	8.00
25 - 34 ปี	16	16.00
35 - 44 ปี	20	20.00
45 - 54 ปี	16	16.00
55 - 64 ปี	16	16.00
65 ปีขึ้นไป	24	24.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	24	24.00
มัธยมศึกษา	32	32.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	8	8.00
ปริญญาตรี	12	12.00
สูงกว่าปริญญาตรี	24	24.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
พนักงานบริษัท	23	23.00
รับจ้างทั่วไป	20	20.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	22	22.00
เกษตรกร/ประมง	8	8.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	4	4.00
นักเรียน/นักศึกษา	11	11.00
ว่างงาน	8	8.00
อื่นๆ	00	00.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รวมเฉลี่ย	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 49คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาอายุ 35 - 44 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมามี 3 กลุ่มอายุที่มีจำนวนเท่ากันคือ อายุระหว่าง 25 - 34 ปี ระหว่าง 45-54 ปี และ อายุระหว่าง 55 - 64 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 .00 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมามี 2 ระดับการศึกษาที่มีจำนวนเท่ากันคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 24 คน สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา ปริญญาตรีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัทจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมามี 2 กลุ่มอาชีพที่มีจำนวนเท่ากัน คือเกษตรกร/ประมง และว่างงานจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และน้อยที่สุดมี 2 กลุ่มอาชีพที่มีจำนวนเท่ากัน คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ ,บำนาญจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.87	0.35	มากที่สุด
2. งานบริการด้านการศึกษา	4.85	0.36	มากที่สุด
3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.90	0.30	มากที่สุด
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.85	0.36	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คืองานบริการด้านการโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมางานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมามี 2 งานบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากันคือ คืองานบริการด้านการศึกษา และงานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.35	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมามี 2 ด้านที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากันคือ คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านเทคนิคหรือ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.32	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลง คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.84	0.37	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ ซักถาม	4.92	0.28	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.96	0.20	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.31	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรีในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.76	0.52	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.96	0.20	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.72	0.68	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.76	0.44	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.80	0.49	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. พังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.84	0.37	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.76	0.52	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.92	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.96	0.20	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีจำนวน 2 ข้อ คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาค่าเฉลี่ยเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 3 ข้อ คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความตรงต่อเวลา และเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามี 2 ข้อคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนและช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้และ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามี 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และการจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

และ ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษา

ตาราง 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านการศึกษาในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.37	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.32	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) และรองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษาในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.41	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.39	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.80	0.41	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.84	0.37	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.84	0.47	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.37	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษาในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.80	0.41	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.76	0.52	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. พียงแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.80	0.41	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.96	0.20	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.92	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.88	0.33	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4 ข้อ คือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา คือ . มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{x} = 4.76$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.27	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.23	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$) รองลง คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และรองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตำบลเมืองเก่า อำเภอสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.35	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.84	0.37	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.92	0.28	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.33	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง			ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.92	0.28	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.92	0.27	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. พังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.92	0.28	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.96	0.20	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.92	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.92	0.28	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.94	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้านที่สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 3 ข้อคือ ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 3 ข้อคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และรองลงมามี 4 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 4 ข้อคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 5 ข้อคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามี 4 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้าย

อธิบายคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาและเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.85$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) และรองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานงานบริการด้านสาธารณสุขในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.41	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.36	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.80	0.41	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ ซักถาม	4.84	0.38	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.88	0.33	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.34	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานงานบริการด้านสาธารณสุขในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข			ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.88	0.33	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.96	0.20	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ ต้องการของประชาชน	4.84	0.47	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้าย อธิบาย	4.72	0.46	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.72	0.46	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.88	0.33	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ความรู้	4.92	0.28	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเมืองเก่า อำเภอสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานงานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และรองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกมีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลา และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 2 ข้อคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ และความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านช่องทางการให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ มีมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.42	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.08	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	มากที่สุด	98.03	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	มากที่สุด	96.98	10
รวมเฉลี่ย	4.87	มากที่สุด	97.37	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.37 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.42 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ มี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.98 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.87	มากที่สุด	97.42	10
2. งานบริการด้านการศึกษา	4.85	มากที่สุด	97.08	10
3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.90	มากที่สุด	98.03	10
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.85	มากที่สุด	96.98	10
รวมเฉลี่ย	4.87	มากที่สุด	97.37	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.37 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.42 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา มี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ คือ งานบริการด้านการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.98 ระดับคะแนน 10 คะแนน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี สรุปดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาอายุ 35 - 44 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมามี 3 กลุ่มอายุที่มีจำนวนเท่ากันคือ อายุระหว่าง 25 - 34 ปี ระหว่าง 45-54 ปี และ อายุระหว่าง 55 - 64 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมามี 2 ระดับการศึกษาที่มีจำนวนเท่ากันคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 24 คน สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 24 คน

คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา ปริญญาตรีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีพนักงานบริษัทจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมามี 2 กลุ่มอาชีพที่มีจำนวนเท่ากัน คือเกษตรกรรม/ประมง และว่างงานจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และน้อยที่สุดมี 2 กลุ่มอาชีพที่มีจำนวนเท่ากัน คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ ,บำนาญจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรีในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

โดยภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คืองานบริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.90) รองลงมางานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.87) รองลงมา 2 งานบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากันคือ คืองานบริการด้านการศึกษาและงานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.85) ตามลำดับ

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.90)

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.94) รองลง คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.92) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.88) และรองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.86) ตามลำดับซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 5 ข้อคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามี 4 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาและเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.92$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 4 ข้อคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.92$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 3 ข้อคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$) และรองลงมามี 4 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 3 ข้อคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.84$)

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่น้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$) รองลง คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.80$) ตามลำดับ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาค่าเฉลี่ยเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 3 ข้อ คือการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความตรงต่อเวลา และเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอนตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีจำนวน 2 ข้อ คือ ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้และ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และการจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.92$) และ และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 2 ข้อ คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนและช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.76$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.72$)

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่าอำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.83$) และรองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.81$) ตามลำดับ สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ การจัดภูมิทัศน์สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4 ข้อ คือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ

ชักถาม เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันมีจำนวน 2 ข้อ คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.80$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.76$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.84$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.80$)

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.86$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.85$) และรองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.83$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกมีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลา และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.88$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 2 ข้อคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม

กับสถานที่ราชการ และความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.84)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.96) รองลงมาคือ มีมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.88) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.84)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.88) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.84) และรองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.92) รองลงมามี 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.88) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.84)

3. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี มีรายละเอียดดังนี้

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการต่อการให้บริการใน 4 ด้านของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.37 ระดับคะแนน

10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.45 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ มี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.98 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี มีรายละเอียดดังนี้

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.37 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.03 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.42 ระดับคะแนน 10 คะแนนรองลงมา มี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ งานบริการด้านการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.08 ระดับคะแนน 10 คะแนน และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่า มีเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.98 ระดับคะแนน 10 คะแนน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับ อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความพึง

พอใจผู้รับบริการที่มีไว้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้นเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ในด้านต่าง ๆ ต่อไป

งานบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับ ศิวัช ศรีโศคนกุล (2565) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการ ต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนนอำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.41 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.40 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนนอำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.55

หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอลำดวน จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.47 กล่าวคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเมืองเก่าอำเภอลำดวน จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอน ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงานพบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็นร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.35) และ สอดคล้องกับ อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอยะนิง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาของระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอยะนิง จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอยะนิง จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจจำนวน 5 งานมีกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan Cited in Kaiwan, 2002) การสุ่มตัวอย่างใน

การแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็นร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.35)

งานบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก

มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุขกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รองลงมา งานรายได้และภาษี ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานิคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75, 4.75, 4.73 และ 4.67 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.76, 4.72 และ 4.66 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ที่ได้จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ด้วยผู้ใดจะก่อสร้างอาคารต้องได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องตรวจพิจารณาและออกใบอนุญาตหรือมีหนังสือแจ้งคำสั่งไม่อนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบ ดังนั้นควรกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้บริการประชาชนที่สะดวกและรวดเร็ว การจัดการช่องทางการให้บริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากประชาชนสามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ได้ อีกทั้งสามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง เมื่อผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทันต่อสถานการณ์ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบล

เมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการน้อยที่สุด ด้วยการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการป้องกัน ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การจัดการช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ควรสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีบทบาทในการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่และเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติตัวในชีวิตประจำวันให้ปลอดภัย พัฒนารูปแบบและเนื้อหาการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสม เป็นที่น่าสนใจ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม สนับสนุนให้หน่วยงานภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ และมีกระบวนการที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ มีบริการรับเรื่องส่งต่อ มีบริการข้อมูลข่าวสาร มีบริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีการแสดงขั้นตอน ระยะเวลา อัตราค่าธรรมเนียม และการบริการที่ชัดเจน

งานบริการด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ใน

ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการน้อยที่สุด ด้วยการจัดการศึกษาเป็นหนึ่งในภารกิจบริการสาธารณะ (Public Service) ที่มีความสำคัญในการขัดเกลาให้สมาชิกในสังคมและการมีส่วนร่วมของประชาชนมากยิ่งขึ้น องค์การปกครองท้องถิ่นเข้ามาดูแลตามหลักการกระจายอำนาจ ควรการจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่ได้

งานบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการน้อยที่สุด ด้วยงานบริการด้านสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ว่าด้วยการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พัฒนาและปรับปรุงงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การอาชีวอนามัยการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ การพัฒนาพฤติกรรมอนามัย การสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม จัดให้บริการเผยแพร่ความรู้ทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองผู้บริโภค จัดบริการรักษาความสะอาด การจัดการขยะมูลฝอย ควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนานมีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการแสดงระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนควรมีคู่มือการปฏิบัติงาน มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการทิศทางของการปฏิบัติการตัดสินใจฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/ เอกสารต่าง ๆ ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี เป็นต้น ในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการดำเนินกิจกรรม 5 ส คือ กระบวนการในการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมุ่งเน้นที่จะ

ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงาน และจิตสำนึกในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างผลงาน มีพื้นที่และเนื้อที่ใช้งานมากขึ้น-สามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยต่อยอดจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อหาเหตุผลว่าถ้าเป็นการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเกี่ยวกับเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านสาธารณสุข จะมีผลการวิจัยสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่
2. ทำวิจัยแบบเจาะลึกด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี แต่ละด้านอย่างเจาะจง
3. ทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องและบุคลากรในเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี เพื่อหาแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด หรือตัวแบบในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นเลิศ

บรรณานุกรม

- กรพจน์ อัครวินวิจิตร.(2559). **หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะ**, วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงาน. โกลล สอดส่อง.(2565). **การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู**. Journal of Modern Learning Development ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนเมษายน 2565 : 100 -113.
- คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563**. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- จำเนียร พลหาร. (2553). **หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา**. เอกสารประกอบการสอน,มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนบตี วรณวิสุทธิ์และวิจิต บุญสนอง. (2563). **ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์,6(2): มิถุนายน-กันยายน 2563: 111-123.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2539) **การปกครองท้องถิ่นไทย**, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา และคณะ. (2564). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส. (2563). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562**.
- วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์,3(1): มกราคม-มีนาคม 2563: 11-23 ชนวัฒน์ กิดา และคณะ. 2565. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- นรนิติ เศรษฐบุตรและคณะ, (2545). **การเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**, รายงานวิจัยร่วมกันระหว่างไทย-ญี่ปุ่น, กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัด**

- เทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- นันทสารี สุขโต และคณะ. (2555). **หลักการตลาด Marketing an Introduction**. กรุงเทพฯ: บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญฤกษ์ ณ นคร, ไพรัตน์ นิมหาด และกันตภณ หนูทองแก้ว. (2563). **การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา**. วารสารมหาจุฬานาครธรรมส์, 7(3): มีนาคม 2563: 50-64.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2563). **การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570). **เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี**.
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุปถัมภ์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). **ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร**. วารสารวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10(2): เมษายนมิถุนายน 2563: 133-143.
- พัชรียา แก่นสา. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทราเขต 1**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2563). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
 ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษณ์
 จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2553). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
 คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
 มหบัณฑิต. (บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: บริษัท
 นานมีบุ๊คส์ จำกัด
- รัชนี้ ทัพการ. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของ
 โรงเรียนเทศบาล 1 (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์
 การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,มหาวิทยาลัย
 บุรพา.
- วรยุทธ์ แก้วประทุม. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงาน
 ของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2.
 งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,\
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารสารวิจัยวิชาการ 5(3), พฤษภาคม-มิถุนายน 2565. 193-204. สืบค้นออนไลน์ <https://s006.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/252425>.
- วุฒิสาร ตันไชย, อรทัย ก๊กผล, ศิกันต์ อีสรระชัยยศ, วิลาวัลย์ หงษ์นคร,อภิวรรณ ชักเช็ด, พิชิต
 ชัย กิ่งพวง, เอกวิทย์ มีสุข, (2558). ข้อเสนอเชิงนโยบายนวัตกรรมการพัฒนารายได้ของ
 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศรวณี แดงไสว. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขต
 กรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศิวัช ศรีโกคางกุล. (2565). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
 อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565
- _____. (2566).การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลตาตอง อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2566.
 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมชัย นันทาภิรัตน์. (2565). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ
 วารสาร มจร บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2565.

สุชาติา เนตรนัยยา. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลภาลสินีจังหวัดสมุทรปราการ**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมุทร ชำนาญ. (2556). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎีและปฏิบัติ**. ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.

สันต์ชัย รัตนะขวัญ. **มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ**. สืบค้น 12 สิงหาคม 2567, จาก www.kpi.ac.th

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สืบค้น 12 สิงหาคม 2567, จาก <https://www.oic.go.th/FILEWEB/>

หน่วยงานวิจัย ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน (2566). **ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอบัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2566** วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมาร.

อภิชาติ สถิตนิรามัย, ยุกติ มุกตาวิจิตร, นิติ ภาวครพันธ์, (2556). **ทบทวนภูมิทัศน์การเมืองไทย** (เชียงใหม่: แผนงานสร้างเสริมนโยบายสาธารณะที่ดี (นสธ.) สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ. (2566). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี**. วารสารศิลปการจัดการ 7(2),เมษายน -มิถุนายน2566. 804-826.

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี.(2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**, วารสารการเมืองการปกครอง, ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 กันยายน 2558 - กุมภาพันธ์ 2559.

Henry Campbell Black. (1979). **Black slaw dictionary** (5th ed.). New York: West.

Jean De Soto (1989). **Droit administrative: Theorie generale du service public**. Paris: EditionMontchetien.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจ

ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ค รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ของเทศบาลเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

- ☐ งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ งานบริการด้านการศึกษา
- ☐ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ☐ งานบริการด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|--|---|
| 1. เพศ | 1) ☐ ชาย | 2) ☐ หญิง | 3) ☐ เพศทางเลือก |
| 2. อายุ | 1) ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | 2) ☐ 25-34 ปี | 3) ☐ 35-44 ปี |
| | 4) ☐ 45-54 ปี | 5) ☐ 55-64 ปี | 6) ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1) ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 2) ☐ มัธยมศึกษา | |
| | 3) ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 4) ☐ ปริญญาตรี | |
| | 5) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| 4. อาชีพ | 1) ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2) ☐ พนักงานบริษัท | |
| | 3) ☐ รับจ้างทั่วไป | 4) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | 5) ☐ เกษตรกรรม/ประมง | 6) ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | 7) ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 8) ☐ ว่างาน | |
| | 9) ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

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. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					
ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

งานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

งานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

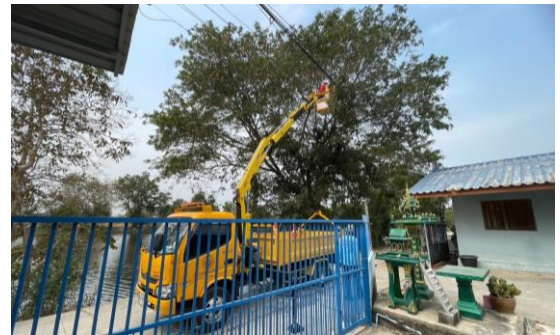
ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

การประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

1. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



2. งานบริการด้านการศึกษา



3. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



4. งานบริการด้านสาธารณสุข



ภาคผนวก ค

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี เจริญทรัพย์	ที่ปรึกษานักวิจัยผู้อำนวยการสถาบันวิจัย และพัฒนา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์	นักวิจัย
3. อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์	นักวิจัย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปนิดา เนืองพะนอม	นักวิจัย
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชนิตตา โชติช่วง	นักวิจัย
6. อาจารย์จิตราพร โชติช่วง	นักวิจัย
7. อาจารย์เบญจพร บุญสยาม	นักวิจัย
8. อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวน	นักวิจัย
9. อาจารย์นิรัตน์ ปัทม	นักวิจัย
10. อาจารย์อรรณพ ด่านรวาจิตร	นักวิจัย