



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลห้วยปลอγκ ตำบลห้วยปลอγκ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2566



2
5
6
6

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1)งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี และ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานบริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาให้ 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. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.87 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.96 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.84 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.56 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมของเทศบาล ตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.90 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณี เจริญทรัพย์

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก
ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่
ชื่อผู้วิจัย : พัทรี ชีวะคำณวน , ปณิดา เนื่องพะยอม
ปีงบประมาณ : 2566

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองยาว จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.12 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.96 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.84 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.56 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.90 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ พบว่า งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทั้งสองด้าน ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมางานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทั้งสองด้าน ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, เทศบาลตำบลหัวปลวก

ประกาศคุณูปการ

รายงานฉบับนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ของของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2566 ตามกรอบการ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จากการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการ ประเมินในงานบริการของของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา มี 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข การดำเนินการในครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ยิ่งจากส่วนงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี และในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการดำเนินการสำเร็จลุล่วง และมีความสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณ นายกเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ บุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะทำงานของกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้ ความผิดพลาดทั้งปวงของเอกสารรายงานฉบับนี้ คณะทำงานขอน้อมรับ และ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้ เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารและการ ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี อันจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนในเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา ต่อไป

คณะทำงาน

กันยายน 2566

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทคัดย่อ

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

สารบัญภาพ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	28
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลห้วยปลอว ตำบลห้วยปลอว อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
กรอบแนวคิดในการศึกษา	44
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	48
หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	48

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผลการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ	
ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ภาคผนวก ง รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย	

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1	แผนที่เทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล 51
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ 54
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน 55
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 56
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน 57
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 60
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน 61
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม 64
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในรายด้าน 65
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 68
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุข ในรายด้าน 69
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการ ในภาพรวม และรายด้าน 72
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ 73

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การปกครองในระดับท้องถิ่น ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากการปกครองที่มีรูปแบบการบริการโดยใช้วิธีการกระจายอำนาจทางด้านการปกครอง จากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้เกิดกลไกในการกระจายทรัพยากรของรัฐไปสู่ชนบท ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เป้าหมายหลักที่สำคัญคือการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการควบคุมภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งรูปแบบของการปกครองมาจากการที่รัฐบาลกลางได้ทำการกระจายอำนาจทางด้านการปกครองท้องถิ่นรวมถึงทางด้านการบริหาร ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นได้ทำการดำเนินการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ใน พ.ศ. 2543 ได้กำหนดแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเสนอกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยมุ่งเน้นไปที่การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเป็นหลัก มีกระบวนการยืดหยุ่น รวมไปถึงสามารถทำการปรับวิธีการต่างๆ ให้สอดคล้องกันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยทำการกำหนดกรอบแนวคิด 3 ด้านได้แก่ 1) ให้ความอิสระในการกำหนดนโยบายรวมถึงการบริหารจัดการ โดยที่ยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารส่วนราชการส่วนท้องถิ่นโดยทำการปรับบทบาทในส่วนของการบริการส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ในส่วนท้องถิ่นได้เข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคได้รับผิดชอบภารกิจจากภาครัฐรวมถึงภารกิจที่เกิดขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายรวมถึงด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นและสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการรวมถึงการตรวจสอบและติดตามการประเมินผล และ 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นกว่าเดิมและมีคุณภาพมาตรฐาน มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการช่วยกันตัดสินใจในการร่วม

ดำเนินงานรวมไปถึงการติดตามตรวจสอบแนวทางในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกัน

พระราชบัญญัติสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เปรียบได้กับนิติบุคคลรวมไปถึงยังเป็นส่วนราชการบริหารท้องถิ่นในอีกรูปแบบหนึ่ง โดยได้ทำการยกฐานะจากสภาตำบล ทั้งนี้เจตนาของรัฐบาลที่มีความต้องการให้เกิดหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับรากฐาน จึงทำให้เกิดองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมา โดยทำหน้าที่ ดูแลปัญหาและความต้องการของประชาชนที่อยู่ในระดับตำบล แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่ทางรัฐบาลได้วางระบบมุ่งให้เกิดผลให้แก่ชุมชนเรียบเรียงหน่วยงานที่เป็นหน่วยการปกครองตนเองในระดับชุมชนและชนบท ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 ตามมาตรา 3/1 ได้บัญญัติว่า “การบริหารราชการจะต้องเป็นไปตามประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐรวมถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยกเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่นการกระจายอำนาจการตัดสินใจและการอำนวยความสะดวก การตอบสนองในความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ทั้งนี้การประเมินผลจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อที่จะได้นำผลของการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

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 รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

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

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอเส้าให้ จังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอเส้าให้ จังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา จำแนกตามงานบริการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

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

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

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มี 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา จำนวน 2,910 คน (สำนักงานปลัดของเทศบาลตำบลหัวปลวก, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูป ของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จำนวน 100 คน ซึ่งเป็นไปตามขอบเขตของแต่ละงานจ้างสำรวจความพึงพอใจ

ในการบริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling) ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2566 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่อ้างอิงจากประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในเวลาดังกล่าว ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ช่วง เดือน สิงหาคม 2566 – เดือน กันยายน 2566

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานเทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่เพิ่มเติมจากเดิม ซึ่งจะต้องตรงกับความต้องการของประชาชนและประชาชนในเขตพื้นที่ ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอนรวมทั้งมีป้ายที่ใช้ในการแสดงขั้นตอนของการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาที่ใช้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมกับกิจกรรม มีการให้บริการที่เป็นไปตามลำดับก่อนและหลังอย่างยุติธรรม

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อรูปแบบของช่องทางที่ใช้ในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกสำหรับการบริการที่มีความสอดคล้องและมีความเหมาะสมกับกิจกรรม รวมทั้งมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความทันสมัยต่อการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น ความหมายของการกระจายอำนาจ ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับการพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554, หน้า 4) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจ้ดบริการสาธารณะให้กับประชาชนอีกด้วย เนื่องจากว่าประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วม ได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการจัดสรรทรัพยากรร่วมกับภาครัฐด้วย รอนดินลลี (Rondinelli, 1983. p.2) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจและภารกิจในการจัดบริการสาธารณะจากรัฐบาลส่วนกลางไปให้กับองค์กรของรัฐในระดับพื้นที่ หรือแม้กระทั่งให้กับองค์กรภาคเอกชน (Private Sector) และองค์กรอาสาสมัคร (Volunteer Organizations) ด้วยการถ่ายโอนอำนาจ รวมไปถึงอำนาจทางด้านการคลัง อำนาจทางด้านการบริหาร อำนาจทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจด้วย เวิร์ค (Work, 2002, p.5) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการเคลื่อนย้ายความรับผิดชอบในการวางแผนการจัดการ การจัดเก็บภาษี และการจัดสรรทรัพยากรจากรัฐบาลส่วนกลางและหน่วยงานของรัฐส่วนกลางไปสู่ระดับล่างของรัฐ ปธาน สุวรรณมงคล (2554, หน้า 6) สรุปว่า การ

กระจายอำนาจเกี่ยวข้องกับการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างรัฐบาลกลางกับท้องถิ่นให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมในขณะนั้น โดยบางครั้งก็อาจมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นหรืออาจจะมีการรวมอำนาจกลับสู่ส่วนกลางได้ หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ผู้มีอำนาจรัฐเห็นว่าการความเป็นเอกภาพสูง การรวมและการกระจายอำนาจจึงเป็นสภาวะที่มีความเป็นพลวัตขึ้นกับบริการสังคมในขณะนั้น ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2560, หน้า 513) อธิบายว่าแนวคิดการกระจายอำนาจมี 2 กระแส คือ 1) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสหลัก ได้แก่ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นความสำคัญของรัฐและองค์กรของรัฐมากกว่าท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจไปตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจไปจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจ 2) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรอง คือ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยให้ความสำคัญแก่คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงที่ควรจะมีอำนาจในการปกครองตนเอง เพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น โดยคนของท้องถิ่นเองเรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตย และยังเห็นว่ารัฐจะต้องนำแนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรองและแนวคิดการปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยมาใช้ให้มากขึ้น การปฏิรูปการกระจายอำนาจ

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งร่วมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถจัดการปกครองตนเองและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อันจะลดภาระของรัฐบาลกลางลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน สรุปได้ว่า บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

จากแนวคิดเรื่อง การกระจายอำนาจจึงเกิดแนวคิดให้มีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลาง และให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครองเพื่อตอบสนองความต้องการอันแท้จริงของประชาชนนั่นเอง รวมถึงเป็นหนทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย แนวคิดการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นนี้ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น” หรือ Local Government การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายกระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด เป็นสภาวะของการใช้อำนาจปกครองของรัฐในหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายในทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม โดยที่ยังคงธำรงความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตยไว้ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 9) และนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้หลากหลาย ดังนี้

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

รศนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าหมายถึงประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเองตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกกันว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระได้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โกวิทย์ พวงงาม และอรกรณ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบายของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

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

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริบทของโลกเปลี่ยนแปลงไปจึงได้มีนักวิชาการได้นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่นให้มีความหมายกว้างขึ้นโดยใช้คำว่า Local Governance แทนการปกครองท้องถิ่นเดิม การให้นิยามความหมายการปกครองท้องถิ่นแบบใหม่นี้เป็นการเน้นถึง “การบริหารจัดการท้องถิ่น” ที่ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะพื้นที่ตามความเป็นสถาบันโครงสร้างหน้าที่ที่ตายตัว แต่เป็นการบริหารปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายอันเป็นองค์กรและสถาบันภายนอกภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกัน เช่น ภาคประชาชน ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรการกุศล เป็นต้น ทั้งนี้โดยอาศัยรูปแบบการบริหารงานในเชิงความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น กระแสความคิดการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่นี้ เกิดขึ้นตามกระแสการปฏิรูประบบราชการที่เริ่มจากประเทศสหรัฐอเมริกา และในยุโรปในช่วงปี ค.ศ.1980 และ 1990 หรือที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)” โดยเป็นการนำแนวคิดการ

บริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญาจ้าง การบริหารแบบจุดเดียว การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมถึงการได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Governance (Osborne, 2010) ที่เน้นการบริหารงานภาครัฐในศตวรรษที่ 21 โดยควรให้ความสำคัญกับการใช้ภาคีเครือข่ายความร่วมมือ (Network Governance) เนื่องจากว่าปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อน และภาครัฐในหลายประเทศต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านการคลัง

จึงกล่าวได้ว่า แนวโน้มการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ หันมาให้ความสนใจในองค์ประกอบใหม่ ๆ หลายประการ เช่น องค์ประกอบด้านโลกาภิวัตน์ องค์ประกอบด้านการจัดการปกครองที่ดี หรือ ธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชน และภาคเอกชน องค์ประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance) และการบริหารจัดการโดยอาศัยภาคีเครือข่าย และความร่วมมือ (Network Governance) ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งแวดล้อมสำคัญที่ทำให้กระบวนการในการจัดการปกครองท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป (อุดม ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 232)

แนวคิดของการบริหารท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบล

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

1. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่นที่สำคัญมี 5 ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง หน่วยการบริหารท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลตำบลควร ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ คือ มี “รูปแบบและโครงสร้าง” รวมทั้ง “เนื้อหาสาระและแก่นแท้” ภายในหน่วยงานที่สอดคล้องกับลักษณะที่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นเจ้าของหน่วยงาน หรือหน่วยงาน เป็นของประชาชนในท้องถิ่นเอง เป็นหน่วยงานที่บริหารโดยประชาชนในท้องถิ่นเองและเป็น หน่วยงานที่บริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มี หน่วยงาน 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติที่ต่างมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ประการที่สอง มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่บริหารงานของตนเองได้อย่างเป็นอิสระ ภายในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง ชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่น ประการที่สาม มีการบริหารงานบุคคลของตนเอง หมายถึง การมีอำนาจหน้าที่ด้านการ บริหารงานบุคคลหรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในหน่วยงาน ซึ่งครอบคลุมการบริหารงานบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของตนเอง ประการที่สี่ มีงบประมาณหรือมีรายได้ของตนเอง หมายถึง หน่วยการบริหารท้องถิ่นมี แหล่งรายได้ของตนเองส่วนใหญ่ และรายได้บางส่วนอาจได้มาจากเงินอุดหนุนของรัฐบาลในส่วนกลาง ประการที่ห้า มีประสิทธิภาพในการบริหารงาน

หมายถึง หน่วยการบริหารท้องถิ่น ให้บริการสาธารณะต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว รวดเร็ว ใกล้ชิด และทั่วถึง

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลต่างๆ ของต่างประเทศและของไทย ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ประการแรก การบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่ใช้กันอยู่ในต่างประเทศโดยเฉพาะ อย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส และญี่ปุ่น ที่สำคัญมีอยู่ 4 แบบ ได้แก่

1. เทศบาลแบบนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม และสภาเทศบาล กล่าวคือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกผู้แทนราษฎร จากนั้นสมาชิกผู้แทนราษฎรจึงไปเลือกนายกรัฐมนตรีนอกทอดหนึ่ง ซึ่งเทศบาลแบบนี้ยังแบ่งเป็น นายกเทศมนตรีที่เข้มแข็ง และนายกเทศมนตรีที่ไม่เข้มแข็ง

2. เทศบาลแบบคณะกรรมการ เป็นเทศบาลที่อำนาจในการบริหารอยู่ที่คณะกรรมการ

3. เทศบาลแบบสภาเทศบาล และผู้จัดการเทศบาล เป็นเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้ง ของประชาชน

4. เทศบาลแบบหัวหน้าฝ่ายบริหารหรือนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และสภาเทศบาล

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

หลักเกณฑ์และการจัดตั้งเทศบาลตำบล

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

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น

3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่นนั้น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด การจัดตั้งเทศบาลนั้นโดยกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองที่มีฐานะเป็นนิติ บุคคล การเปลี่ยนแปลงเขต ฐานะ การจัดตั้งและการยุบเลิกเทศบาลจะต้องจัดทำเป็นพระราช กฤษฎีการะบบเทศบาลของไทยปัจจุบันได้จัดแบ่งออกเป็น 3 ประเภท แบ่งตามจำนวนประชากร ความหนาแน่นโดยเฉลี่ยของจำนวนประชากรต่อพื้นที่และรายได้

ของท้องถิ่นนั้นๆ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งรายละเอียดของเทศบาลตำบลมีดังต่อไปนี้

เทศบาลตำบล

ตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่า ท้องถิ่นที่มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์แน่ชัดสำหรับท้องถิ่นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยจึงได้วางแนวปฏิบัติในการกำหนดท้องถิ่นที่จะจัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาลไว้ดังนี้

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

โครงสร้างเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลมีโครงสร้างที่สำคัญดังต่อไปนี้

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

1. ถึงคราวออกตามวาระหรือมีการยุบสภาเทศบาล
2. ตาย

3. ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
4. ขาดคุณสมบัติหรือลักษณะต้องห้ามสำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล
5. ขาดประชุมสภาเทศบาลสามครั้งติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร
6. กระทำการอันต้องห้ามตามมาตรา 48 จตุตศ วรคสาม
7. สภาเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาลหรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาเทศบาล โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้สมาชิกสภาสิ้นสุดลงนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ
8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นในกรณีที่สมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงตามพร้อมกันทั้งหมดให้ถือว่า เป็นการยุบ

สภาเทศบาล สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่งและรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ดำเนินกิจการ ของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาลมี หน้าที่ทำการแทนประธานสภาเทศบาล ในเมื่อประธานสภาเทศบาลไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติ หน้าที่ได้ ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 4 สมัย สมัยประชุมสามัญครั้งแรก และวันเริ่มประชุมสมัย สามัญประจำปีให้สภาเทศบาลกำหนด การประชุมสามัญสมัยหนึ่งให้มีกำหนดไม่เกิน 30 วัน แต่ถ้าจะ ขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการกำหนด

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

สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือ ในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
2. เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
3. เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้ สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน

จากที่ได้กล่าวถึงโครงสร้างเทศบาลมาแล้วนั้นก็จะกล่าวถึงการพ้นจากตำแหน่งของนายกเทศมนตรี ดังรายละเอียดต่อไปนี้ คือ นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

1. ถึงคราวออกตามวาระ
2. ตาย
3. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกจากผู้ว่าราชการจังหวัด
4. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 48 เบญจ
5. กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 48 จตุทศ
6. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 62 ตริวรรคห้าหรือมาตรา 73
7. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก 39
8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่านายกเทศมนตรีไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ในระหว่างที่ไม่มีนายกเทศมนตรี ให้ปลัดเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเท่าที่จำเป็นได้เป็นการชั่วคราวจนถึงวันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี

อำนาจและหน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กล่าวถึงหน้าที่ของเทศบาล ตำบล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 2/1 รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริม สนับสนุน หน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. จัดการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล และภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้
 1. ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา
 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ หรือท่าข้าม
 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 9. เทศพาณิชย์

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ การรับผิดชอบของทางรัฐได้ ทำการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือทางหน่วยงานของเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนนั้น การให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการให้ความหมายและนิยามดังนี้

สุเชาน มีหนองหว่า, อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, หควญ ชูเพ็ญ, และปธาน สุวรรณมงคล (2563, หน้า 290) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมในทุกประเภทที่ทางรัฐทำการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ กิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิตา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงส์, สิทธิพันธ์ พุทธหุน (2562, หน้า 57) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการ

ให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของทางรัฐหรือทาง เอกชน ที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม ซึ่งรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ในการศึกษาแนวคิดทางการให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนี้

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977) ได้ทำการเสนอความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะ มีองค์ประกอบอยู่ 4 ด้าน ได้แก่

1. การนำเข้าทรัพยากร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ต่าง ๆ
2. กิจกรรมซึ่งมีความหมายเกี่ยวกับวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาทางด้านแนวความคิดขององค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่า มีองค์ประกอบทางด้านการบริการสาธารณะอยู่ 3 ส่วน ได้แก่ 1. หน่วยงาน หรือองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการ เกี่ยวข้องกับการจัดการทางทรัพยากร 2. การบริการเกี่ยวข้องกับการกระบวนการและกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด 3. ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการ ทั้งในทางบวกและทางลบ

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะมีรูปแบบแนวทางและหลักการที่หลากหลาย ซึ่งมีนักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการในการบริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ดังนี้

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า เป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่เข้ารับบริการ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีความยุติธรรมในการให้บริการขอบเขตงานในทุก ๆ พื้นที่ให้เกิดความเท่าเทียมกัน ดังนั้นก็จะทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมทั้งไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการแก่ประชาชน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลา ทั้งนี้การไม่ตรงต่อเวลาแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อการใช้บริการเป็นอย่างมาก

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีรูปแบบการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีขอบเขต เห็นถึงความเสมอภาค ทั้งนี้ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการไม่เกิดความยุติธรรมก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการที่น้อยลง

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปด้วยความสม่ำเสมอ มีความต่อเนื่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่ประชาชนเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพรวมทั้งผลของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสบายมากที่สุดอย่างต่อเนื่อง

กุลธนะ ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับประโยชน์ของสาธารณะ ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือจัดทำขึ้นโดยเอกชน ซึ่งจะต้องทำหน้าที่กำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ รูปแบบพื้นฐานของการบริการสาธารณะประกอบด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง
2. สามารถทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบต่าง ๆ ได้ตามความต้องการของประชาชน
3. เป็นกิจการที่ทำให้แก่บุคคลทั่วไปและมีความเสมอภาคแก่ส่วนรวมรวมทั้งไม่เลือกปฏิบัติ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้เสนอแนวทางการให้บริการในรูปแบบที่ครอบคลุมและครบวงจร สามารถเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนาารูปแบบการให้บริการเชิงรุก โดยทำการมุ่งเป้าหมายไว้ดังนี้

1. มุ่งประโยชน์ไปที่ผู้รับบริการและผู้ที่อยู่ในขอบเขตที่ควรจะต้องได้รับการบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ทำการให้บริการจะต้องตระหนักเกี่ยวกับการให้บริการว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่จะต้องรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นอย่างสูง จะต้องมีความต่อเนื่อง ครอบคลุมและให้บริการในทุก ๆ คนอย่างทั่วถึง ให้ประชาชนทุกคนสามารถได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน
2. จะต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน โดยที่ระบบการพัฒนาของราชการให้มีความรู้ ความสามารถ ในการทำงานของผู้ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งการกระจาย

อำนาจและมอบหมายให้มากขึ้นและทำการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ให้มีความสะดวกสบายแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

3. การให้บริการจะต้องมีความสมบูรณ์แบบมากที่สุด ซึ่งหมายถึงเสร็จสมบูรณ์ตามที่ผู้บริการพึงจะต้องได้รับอย่างมากที่สุด ซึ่งการบริการที่เสร็จสมบูรณ์สามารถแสดงให้ประชาชนที่เข้ารับบริการได้สำเร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว หรือไม่ควรเกิน 2 ครั้ง

4. จะต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. จะต้องให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถทำการตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพต่อประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องทำการปฏิบัติต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ทางข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนรวมทั้งจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคเสมอปลายแก่ประชาชนทุกคน

สรุปได้ว่า หลักของการให้บริการสาธารณะเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการเกิดทัศนคติที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการบริการที่ดีจำเป็นที่จะต้องมีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความอ่อนน้อมต่อประชาชน และมีความถูกต้องชอบธรรมเท่าเทียมกันทุกคน

ลักษณะของการให้บริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 12) กล่าวว่า หลักการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วย

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวได้ว่า รูปแบบการบริการที่ทางองค์กรจัดขึ้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ไม่ใช่เป็นการจัดการตอบสนองให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่ง

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวได้ว่า เป็นการให้บริการในประเภทต่าง ๆ จะต้องทำการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำแล้วหยุด เว้นระยะไว้นานจะเกิดความไม่สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาคต่อบริการ ซึ่งจะต้องให้ความเสมอภาคแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จะไม่มีการมอบสิทธิพิเศษให้แก่คนใดคนหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ

5. การบริการที่มีความสะดวกสบายแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ จะต้องมีความคล่องตัวต่อการให้บริการประชาชน สะดวก รวดเร็วรวมทั้งไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และต้องไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้เข้ารับบริการในทุก ๆ กรณี

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ทำการอธิบาย ลักษณะของการบริการโดยใช้วิธีแยกรูปแบบตัวอย่างของคำว่า Service ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy หมายถึง การเอาใจใส่ ยิ้มแย้มต่อผู้รับบริการ

E = Early Response หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่มีต่อผู้รับบริการอย่างทันที และรวดเร็ว

R = Respect หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือที่มีต่อประชาชนผู้รับบริการ

V = Voluntary Manner หมายถึง รูปแบบของการให้บริการที่มีความเต็มใจและสมัครใจอย่างแท้จริง

I = Image Enhancing หมายถึง การแสดงออกด้วยการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการรวมทั้งการเสริมสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กรอย่างมุ่งมั่น

C = Courtesy หมายถึง มีความอ่อนน้อมถ่อมตนในการให้บริการ สุภาพต่อผู้ใช้บริการทุกคน

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉงต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ มีการตอบสนองที่แสดงออกถึงความต้องการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างทันที

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550) ได้ทำการกล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. รูปแบบของงานบริการคือการเกิดการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน โดยที่ไม่สามารถกำหนดความต้องการที่ชัดเจนได้ ขึ้นอยู่กับผู้บริโภคว่าต้องการอะไรและมีความต้องการเมื่อไหร่

2. งานบริการเป็นงานที่สามารถทำการกำหนดปริมาณของงานได้ล่วงหน้า เนื่องจาก การเข้ามาใช้บริการหรือไม่เข้ามาใช้ ขึ้นอยู่กับการกำหนดของผู้ใช้บริการ การที่จะทำการกำหนดจำนวนปริมาณไว้ล่วงหน้าจึงไม่สามารถทำได้นอกเสียจากการคาดการณ์เพียงเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า แต่สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ คือความพึงพอใจรวมทั้งความคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

4. งานบริการเป็นงานที่จะต้องใช้การตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการจำเป็นที่จะต้องลงมือปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ผู้เข้ารับบริการอย่างทันทีโดยตรงตามกำหนดและข้อตกลงที่ได้นัดหมายกันไว้

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นรูปแบบที่แสดงออกถึงการตอบสนองที่มีต่อผู้มารับใช้บริการอย่างทันทีและมีคุณภาพ ซึ่งเป็นงานที่ผู้บริการจะต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

วิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น จำเป็นจะต้องทำการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการจัดให้มีรูปแบบที่สามารถทำการจัดบริการสาธารณะได้สะดวกแก่ผู้ใช้มากที่สุด เนื่องจากรูปแบบก็เปรียบเสมือนเครื่องมือและวิธีการที่จะนำมาช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดรวมทั้งสามารถตอบโต้เรื่องความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

ทั้งนี้ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเลือกใช้รูปแบบที่จะไม่เป็นการขัดต่อองค์ประกอบของบริการสาธารณะ รูปแบบของการบริการสาธารณะที่ดีควรมีองค์ประกอบและขอบเขตทั้ง 5 ด้าน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 40) ดังนี้

1. ระดับความแตกต่างของรัฐและเอกชน จะต้องมีการบรรทัดฐานการบริการที่มีความเท่าเทียม เพราะการเป็นตัวแทนที่มีคุณภาพจะส่งผลกระทบให้การบริการสาธารณะในสังคมเกิดปัญหาในวงกว้างมากขึ้น

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ หมายถึง จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการความเป็นสาธารณะจำเป็นที่จะต้องมีการแบ่งปันรวมทั้งขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอีกทั้งยังมีขอบข่ายของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชน

3. ธรรมชาติของบทบาท สำหรับการบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมจะสามารถเกิดขึ้นได้และมีคุณภาพย่อมมาจากการบริการสาธารณะที่มีความเข้มแข็งและกว้างขวาง จนทำให้เกิดผลกระทบต่อไปยังสังคมในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความรับผิดชอบของสาธารณะ หมายถึงขอบข่ายของการรับผิดชอบที่จะต้องมีการฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสาธารณะ การมีผู้ตรวจการต่าง ๆ หรือแสดงให้เห็นถึงกฎหมายที่มีความโปร่งใส ทั้งนี้การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากยังไม่สามารถแสดงความรับผิดชอบต่ออย่างเพียงพอ จำเป็นที่จะต้องทำให้สถาบันมีประสิทธิภาพจากการปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างแก่สาธารณะ

5. ความเชื่อมั่น การบริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องรักษาและแสดงออกให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อในการบริการอย่างแท้จริง จึงจะสามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้เป็นวงกว้างในสังคม

ทั้งนี้ การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะในทุก ๆ ครั้งที่ผ่านมาทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองรวมถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำเสนอแนวทางในรูปแบบอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เพื่อลดภาระการจัดการบริการสาธารณะ ซึ่งก็ยังไม่ได้รับความนิยมในหมู่่มาก ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกันกับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 50-55) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทสามารถแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบได้แก่

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ทำการดำเนินการเอง โดยอาศัย งบประมาณ และบุคลากร ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนด

รูปแบบในการจัดทำบริการสาธารณะ ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจแก่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ โดยสามารถรับโอนได้ทันทีในขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังคงใช้ เนื่องจากรูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภท หรืออาจยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นเข้ามาทำการดำเนินการทดแทน เช่นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ รวมทั้งการสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม รูปแบบดังกล่าวอาจจะไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการงานของภาครัฐ และบริการสาธารณะที่จะต้องดำเนินการร่วมกันกับหน่วยงานท้องถิ่นอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้ทำการดำเนินการแทน หรือองค์กรส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนได้เข้ามาดำเนินการแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ในปัจจุบันไม่มีองค์กรส่วนท้องถิ่นใดที่มอบอำนาจหน้าที่ให้ผู้อื่นเข้ามารับผิดชอบแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการแทนก็จะมีข้อได้เปรียบมากกว่าเนื่องจากช่วยในการแบ่งเบาภาระทางด้านการจัดบริการสาธารณะ รวมทั้งยังช่วยในการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความพร้อมรวมทั้งความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดบริการสาธารณะประเภทอื่น ๆ ที่มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและเงื่อนไขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่อาจจะประสบปัญหาถ้าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพ ในการควบคุมและดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและเหมาะสมกับการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ผู้รับมอบหมายได้ปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ

การจัดตั้งสหการเป็นหนึ่งในรูปแบบของการจัดบริการสาธารณะที่มีอยู่ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ในปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถดำเนินการจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่า ถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เทศบาล ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปที่จะพร้อมกันทำให้เกิดประโยชน์ ก็ให้ทำการจัดตั้งองค์กรที่เรียกว่า สหการ ให้มีรูปแบบเป็นทบวงการเมือง รวมทั้งมีคณะกรรมการบริหารประกอบไปด้วยผู้แทนเทศบาล การจัดตั้งสหการจะกระทำได้อีกต่อเมื่อมีพระราชกฤษฎีกา ซึ่งทำ

หน้าที่ในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ และระเบียบการดำเนินการไว้ การยุบหรือยกเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยทำการกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สิน

2. กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้กิจการใดที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร หรือได้มีการดำเนินการร่วมกันกับส่วนราชการของหน่วยงานรัฐและภาคเอกชน และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น โดยทำการจัดตั้งเป็นองค์กรเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ในการจัดตั้งสหการจะสามารถกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาที่กำหนดชื่ออำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ทำการระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3. เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจรวมให้เป็นหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำการจัดตั้งองค์กรที่เรียกว่า สหการขึ้นมาให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลเพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจของเมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการสามารถทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยให้ระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ รวมทั้งวิธีการบริการ และเมื่อจะทำการยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้การทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกันกับผู้อื่นหรือจากสหการ ทั้งนี้แผนการกระจายอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือเป็นรูปแบบของสหการดำเนินการกิจที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์รวมไปถึงเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งแต่รวมไปถึงประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย

กล่าวได้ว่า ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันทำหน้าที่จัดตั้งสหการ จัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งให้มีสหการ มักมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะ ในบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากการบริการสาธารณะบางประเภทจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดระบบการคมนาคม ทั้งนี้รูปแบบของสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งได้ร่วมกันจัดบริการก็จะช่วยให้เกิดการประหยัดมากขึ้น รวมไปถึงยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากทาง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน ซึ่งอาจจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง

รูปแบบของการว่าจ้างที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างโดยให้บุคคลภายนอกเข้ามาทำการจัดบริการสาธารณะ โดยทางระเบียบของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนด การจ้าง รวมถึงการจ้างทำของรวมทั้งการรับขน และการจ้างเหมาบริการ แต่จะไม่รวมกันกับการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การขับรถในการเดินทางไปราชการว่าด้วยระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น รวมทั้งการจ้างออกแบบและคุมงาน และการจ้างแรงงาน ในการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยได้เปิดโอกาสให้ทางเทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาได้ทำการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ประเภทที่จะต้องทำการดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 ได้แก่

1. การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมบ้านพักของข้าราชการ
2. การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
3. การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ
4. การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอย หรือการจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่สามารถทำการซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการมากที่สุด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง มีข้อได้เปรียบเหมือนกันกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นได้สามารถดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเบาภาระทางด้านการจัดบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการแทน ทั้งนี้ยังช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่หลักรวมทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดบริการสาธารณะได้ดำเนินการ แต่จะต้องอยู่ในการกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับหน้าที่เป็นผู้ว่าจ้าง

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบของกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติได้กำหนดรวมทั้งขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทจะมีรูปแบบการดำเนินการพาณิชย์ที่แตกต่างกันออกไป และยังสามารถให้ทางเอกชนได้ทำการร่วมลงในการกิจการพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้เช่นกัน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเปรียบเสมือนความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ สามารถเกิดขึ้นได้จากการเปรียบเทียบระหว่างความคิดที่คาดหวังก่อนได้รับการบริการและสิ่งที่ได้รับจริงหลังจากได้รับการบริการ ซึ่งหากเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พอใจต่อการบริการ

วันชัย แก้วศิริโกมล (2550) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ คือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือได้คาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองทางด้านการบริการที่มีคุณภาพเกินกับความต้องการที่ตัวลูกค้าตั้งไว้ ทั้งนี้คุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ คุณภาพเชิงเทคนิค ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ และคุณภาพเชิงหน้าที่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) ได้เสนอความคิดเห็นว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นเรื่องของความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้จากการเข้ารับบริการ ทั้งนี้สามารถเปรียบเทียบกับภาระการกระทำของบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลโดยไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกเมื่อหลังจากได้รับการบริการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้คุณภาพของการบริการเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ผลสำเร็จของการบริการคือการที่ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่เกิดความหมายก็จะทำให้เกิดความประทับใจ

แนวคิดทางวิชาการ ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1. แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า 2. คุณภาพการให้บริการ และ 3. คุณค่าของลูกค้า ตามแนวคิดเบื้องต้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อการบริการที่ตนเองได้รับ ซึ่งการเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นเป็นวิธีการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้เข้ารับบริการกับการคาดหวังที่มีต่อผู้ให้บริการรวมทั้งยังสามารถเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการได้ทันที การให้คุณภาพทางด้านการบริการในมุมมองเชิงการตลาด Philip Kotler (2000) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการ

เปรียบเสมือนส่วนขยายของการบริการ รวมทั้งกระบวนการของการให้บริการทางด้านต่าง ๆ ในส่วนขององค์กรที่ให้บริการที่จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ในความคาดหวังของบุคคลและแนวคิดขั้นพื้นฐานที่มองในเรื่องของคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองทางด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถเรียนรู้ได้จากกรอบการพิจารณา คุณภาพการให้บริการพื้นฐานและนักวิจัยส่วนใหญ่มักจะให้ความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐาน 2 แนวคิดได้แก่ 1. แนวคิดการพึงพอใจต่อลูกค้า และ 2. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ โดยที่แนวคิดแรกมุ่งเน้นไปที่การวัดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองมุ่งเน้นไปที่การวัดคุณภาพของการให้บริการตามตัวแบบ

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

อลิน ศรีแย้ม (2553) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วถือว่าเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติของการบริการไม่มีความแน่นอน ขึ้นอยู่กับประเภทของงานและไม่สามารถทำการจัดตั้งได้รวมทั้งไม่สามารถคาดหมายได้ว่าจะเกิดขึ้นอย่างไรซึ่งผู้ที่ได้รับการบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการบริการเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือดีกว่าที่คาดหมายไว้ ก็จะช่วยให้เห็นมิติของการปฏิบัติรวมทั้งยังสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการได้อย่างเด่นชัดที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการสามารถเกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ ได้แก่

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของการเป็นผู้ให้บริการ ถือเป็นการแสดงออกไปยังผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการ ที่มีความรู้และทักษะทางด้านบริการอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการได้เอาใจใส่รวมทั้งดำเนินการในสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านต่าง ๆ ให้จากท่าทางที่มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม และดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการบริการ ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาจากสถานที่ตั้ง และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมทั้งระบบการเตรียมการจัดการเพื่อให้เกิดความอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการมากที่สุด
4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ผู้เข้ารับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับการบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการนั้นจะต้องทำการปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ การเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือการเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างมืออาชีพและทันเวลา จนทำให้สถานการณ์กลับมาสู่ความปกติได้อย่างเรียบร้อย
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ผู้บริการมักจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการมีความสม่ำเสมอในการให้บริการที่ดีมาโดยตลอด ซึ่งจะเป็นการรับรู้ถึงคุณภาพของผู้

ให้บริการที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และยังสามารถช่วยให้ผู้เข้ารับบริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

อุทัยพรรณ สดใจ (2545) ได้ทำการอธิบายแนวคิดเรื่องของคุณภาพที่ลูกค้าสามารถรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ 2 ประเภท ดังนี้

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยรอบตัว ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารกันโดยปากต่อปาก รวมทั้งความต้องการจากผู้เข้ารับบริการ

2. คุณภาพที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ ทั้งนี้การให้บริการสามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อลูกค้า โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่ลูกค้าได้คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการที่เคยได้ใช้บริการจากลูกค้า ว่าคุณภาพของทั้งสองด้านนั้นเกิดความสอดคล้องกันหรือไม่ หรือเกิดความแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันก็จะทำให้เกิดคุณภาพที่ลูกค้าได้รับรู้ทั้งหมดเป็นภาพรวมของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการ แล้วจึงทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่สอดคล้องกันกับคุณภาพที่ต้องการก็จะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ไม่ดีเกิดขึ้น

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรวมถึงการประเมินคุณภาพอาจเกิดขึ้นได้ยากเนื่องจากการบริการนั้นไม่สามารถทำการจับต้องได้จึงทำให้เกิดการประเมินได้ยาก ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการมักเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบการบริการ และผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งลูกค้าจะสามารถรับรู้ผลลัพธ์ของการบริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเท่าไร มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้าโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบจากการรับรู้ของลูกค้ารวมถึงความคาดหวังของลูกค้าแนวคิดในการวัดคุณภาพการบริการมีดังนี้

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ โดยที่ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการที่มีให้ต่อลูกค้า ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับหลังจากการบริการ รวมถึงการคาดหวังที่มีต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของการบริการลูกค้าจะทำการวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมถึงการแต่งการของผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือและความไว้วางใจ เป็นคุณลักษณะที่ผู้บริการจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างสม่ำเสมอ

3. ความรวดเร็ว เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทันที และตั้งใจให้ความเชื่อถือลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่นไม่ควรให้รอคิวนาน เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการต้องรีบเข้าไปต้อนรับในทันที

4. ความมั่นใจและการรับประกัน เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่ทางด้านการให้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงการแก้ไขปัญหาลูกค้าต่าง ๆ ให้เป็นรายบุคคล

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาม่องกุล (2559) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า คุณภาพของการประเมินการให้บริการผู้ให้บริการจะทำการพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การเข้าถึงการบริการ การบริการที่ให้กับลูกค้าจะต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ทางด้านเวลาจะต้องไม่ให้ลูกค้ารอนาน ทางด้านสถานที่จะต้องมีที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ

2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยที่ใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน

3. ความสามารถ ผู้ให้บริการจะต้องมีความชำนาญทางด้านทักษะการให้บริการและมีความรู้ความสามารถ

4. ความสุภาพเป็นมิตร ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเองและไม่ทำลักษณะท่าทางที่ไม่ได้ต่อลูกค้า

5. ความน่าเชื่อถือ บุคลากรจะต้องทำการสร้างความเชื่อมั่นรวมทั้งการไว้วางใจในการบริการให้แก่ลูกค้าในทุก ๆ ครั้งที่ให้บริการ

6. ความไว้วางใจที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่น อย่างสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองลูกค้าและสามารถทำการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัยในการให้บริการ จะต้องไม่อันตรายต่อลูกค้า

9. การสร้างการบริการให้เป็นรูปธรรม บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดการณ์ ถึงคุณภาพของการบริการได้

10. การเข้าใจลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการดังกล่าวทันที

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้กล่าวถึงมิติการวัดคุณภาพสำหรับการบริการโดยผู้บริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่

1. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม จะเป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสามารถจับต้องได้เช่น วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ความน่าเชื่อถือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการตามที่สัญญาไว้ด้วยความถูกต้องและแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความมั่นใจ ได้มาจากการความปลอดภัยของสถานที่ การมีความสามารถของผู้ให้บริการ ส่งผลให้ลูกค้ามีความมั่นใจต่อการมารับบริการ
5. การดูแลเอาใจใส่ ได้มาจากการเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าแต่ละคนมีความชอบไม่เหมือนกัน การติดต่อสื่อสารประสานงานกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

เครื่องมือที่ใช้ทำหน้าที่สำหรับแบบประเมินคุณภาพการบริการสามารถจำแนกได้สองส่วน ได้แก่ ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของลูกค้าเมื่อได้รับการบริการ เพื่อนำมาประเมินความคาดหวังในการบริการที่มีต่อลูกค้า หากว่าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือว่าเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทางกลับกันถ้าหากคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ก็จะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ คำถามก็คือลูกค้าคาดหวังการบริการไว้อย่างไร หรือการบริการต่าง ๆ อาจจะมึประสิทธิภาพน้อยเกินความคาดหวังของลูกค้า

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งประการที่ช่วยให้งานทางด้านการบริการประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้บริการจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดซึ่งจะเป็นสิ่งบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญอันดับแรกคือจำนวนของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น จำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของการทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งทางผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ

รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 13) ได้นิยามคำว่าความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของสิ่งที่เห็นหรือสิ่งที่ได้รับ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นรูปแบบระหว่าง การกระทำที่มองเห็นและผลงานที่คาดหวัง ระดับของความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็นหลายระดับซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าสามารถแยกในแต่ละระดับออกมาเป็นหลายขั้นตอนของความพึงพอใจได้ กล่าวได้ว่าการดำเนินงานของผู้ให้บริการไม่ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า

ย่อมจะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่หากการกระทำตรงตามความต้องการที่คาดหวังลูกค้าย่อมพอใจแต่หากว่าเกินไปกว่านั้นลูกค้าก็จะมี ความพอใจที่มากยิ่งขึ้น

Stephen P. Osborne (2010, pp. 36) ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สามารถกล่าวได้ว่า มนุษย์มีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ 2 แบบ ได้แก่ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบซึ่งความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น จะทำให้ผู้นั้นรู้สึกมีความสุข ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นนั้น เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่น ๆ กล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึกที่มีระบบในการทำงานย้อนกลับไปยังผู้นั้น ให้เกิดความรู้สึกในทางบวกตามที่ตนเองได้รับอย่างเห็นได้ชัด

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้สึกของลูกค้า การประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย กระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งผลของการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้ผลของงานสำเร็จ โดยเฉพาะงานที่มีรูปแบบสำหรับการบริการ ผู้บริการทำหน้าที่ดำเนินการตามระบบขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของงานทางด้านบริการย่อมมาจากผู้บริหารที่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่บริการได้เป็นตามที่ลูกค้าต้องการแล้วเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับในหลากหลายรูปแบบ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับนั้น ย่อมมาจากบุคคลรอบข้างซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วยเช่นกัน ณรงค์ อุดมศรี (2542, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่ต้องใช้สภาพแวดล้อมเข้ามาเป็นส่วนเกี่ยวข้อง กล่าวได้ว่า บุคคลรอบข้างจะเป็นตัวช่วยในการสร้างค่านิยมเกี่ยวกับความพึงพอใจให้แก่บุคคล ความพึงพอใจสามารถเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ 1. การอบรมตั้งแต่เริ่มต้น เป็นลักษณะของการดูดซับจากพ่อแม่และแม่โดยที่ไม่ต้องให้คนรอบข้างมาสอน 2. ประสบการณ์ของบุคคล 3. การรับถ่ายทอดมาจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4. สื่อมวลชน ทั้งนี้ความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อประเมินงานแล้วนั้น ก็จะทำการเกิดความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความพึงพอใจในผลลัพธ์อย่างเห็นได้ชัด

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 13) กล่าวว่า เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการ ก็จะมีการกำหนดเป้าหมายให้แก่ตนเองหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจโดยมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1. วัฒนธรรมและค่านิยมของสังคม 2. ความสามารถทางร่างกาย 3. ประสบการณ์ และ 4. สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม และการที่บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งนั้น จะมีผลให้ให้เกิดการแสดงพฤติกรรม 4 รูปแบบ ได้แก่ 1. มีความเอาใจใส่ในงานที่รับผิดชอบ ขยันและติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอ 2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมในการทำงานร่วมกันเป็นหลัก 3. มีความสามัคคีในกลุ่มการทำงานร่วมกัน ไม่แบ่งแยกกันในกลุ่ม 4. สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผจจจิตต์ พูลศิลป์ (2551, หน้า 16) ได้ทำการประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปได้ทั้ง 7 หัวข้อ ได้แก่ 1. ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ 2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเกิดความเข้าใจร่วมกันภายในหน่วยงาน 3. ความพึงพอใจที่เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน 4. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในหมู่คณะ 5. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดการช่วยเหลือกันภายในองค์กร 6. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ 7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกันกับ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 23) ได้ทำการกล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่เป็นสิ่งสำคัญในการบริการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานภายในองค์กรได้ 7 ประการดังนี้ 1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของทางองค์กร 2. สร้างความจงรักภักดีให้แก่องค์กร 3. มีระเบียบวินัย และปฏิบัติตามกฎข้อบังคับตามที่องค์กรได้กำหนดขึ้นมาอย่างเคร่งครัด 4. สร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร 5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานภายในองค์กร 6. เกื้อหนุนให้สมาชิกในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานกิจกรรมต่าง ๆ 7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวเองที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้พฤติกรรมของบุคคลซึ่งสามารถแบ่งออกมาได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
3. ความเอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
4. จะไม่ขาดงาน หรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. มีความสนใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงเกี่ยวกับการติดตามผลงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่าง

สม่ำเสมอ

องค์ประกอบความพึงพอใจ

อุทัยพรรณ สดใจ (2545) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของบุคคลในองค์กรดีหรือไม่ดีสามารถขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศที่รวดเร็วและทั่วถึง
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ตนได้รับผิดชอบ
3. ผู้ร่วมงานมีคามสัมพันธ์อันดีต่อกัน
4. ทุกคนยอมรับในวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน
5. มีค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม
6. จะต้องคำนึงถึงสุขภาพกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

(Morse, 1955, P. 30) กล่าวว่า ความต้องการให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการ ได้แก่

1. ได้ทำงานที่ตนเองสนใจ
2. ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
4. มีชั่วโมงในการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม
5. มีสวัสดิการและการเดินทางไปทำงานและกลับจากที่ทำงานอย่างสะดวกสบาย
6. การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นและสามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสร้อยจะ (2517, หน้า 52) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ระดับอาชีพ ถ้าหากอาชีพที่กำลังปฏิบัติงานอยู่มีระดับที่สูงหรือเป็นที่นิยมในสังคมก็จะเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพการทำงานที่สะดวกสบายเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ
3. ระดับอายุ การปฏิบัติงานในช่วงอายุที่แตกต่างกันย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป
4. รายได้ จำนวนรายได้ประจํารวมทั้งรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองภายในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นไปที่การเอาใจใส่และความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2552, หน้า 45) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย 9 ประเภท ดังนี้

1. ตัวงาน ได้แก่ ความโดดเด่นของงาน ความน่าสนใจในผลงาน โอกาสที่จะเรียนรู้หรือศึกษางานการควบคุมการทำงาน
2. เงินเดือน จำนวนเงินที่ได้รับมีความยุติธรรมและเท่าเทียม
3. การเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นบนพื้นฐานความยุติธรรมของการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องและคำชมเชยในการทำผลงานให้สำเร็จ
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญเป็นค่าตอบแทน การให้สวัสดิการในการรักษาพยาบาล
6. สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม มีเวลาพักผ่อน สถานที่ตั้งของทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน การได้รับความเอาใจใส่ และช่วยเหลือแนะนำคอยให้คำปรึกษา ระหว่างการทำงานร่วมกันในองค์กร
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับและยกย่องนับถือผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน ในองค์กร
9. บริษัทและการจัดการ การดูแลลูกจ้างการจ่ายค่าตอบแทน

การวัดความพึงพอใจ

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า รูปแบบการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้โดยวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยที่ผู้ออกแบบสอบถามต้องการที่จะทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบแบบอิสระ
2. การสัมภาษณ์ด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งจะต้องอาศัยเทคนิคที่ดีถึงจะได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ
3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลไม่ว่าจะแสดงออกทางการพูดจา กิริยา ท่าทาง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลากหลายวิธีคือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีจะสามารถทำให้ทราบถึงความพึงพอใจรวมทั้งความคิดเห็นของผู้เข้าทำการวัดว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถามเพื่อทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นิภาพรรณ แก้วปัญญา (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ คือ ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลอันเกิดมาจากการเปรียบเทียบของการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกันกับความรู้สึก ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สามารถทำการแบ่งระดับออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกมีความสุขของผู้เข้ารับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจต่อการบริการเมื่อได้รับการบริการเกิดความคาดหวัง

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551, หน้า 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่างมีรูปแบบและความสำคัญที่แตกต่างกันแต่เป้าหมายหลักของความพึงพอใจคือขั้นตอนการบริการและการดำเนินงานแล้วเสร็จ

ตามที่ตั้งเป้าหมายจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งผู้บริการและผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจ สามารถแบ่งแนวทางออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบและคาดหวังในความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับการบริการ ผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้เครื่องมือในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งด้านการสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สามารถทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อที่จะได้รับข้อมูลทั้งภายในและภายนอกอย่างครบถ้วนในการสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ แล้วจึงนำมาปรับปรุงพัฒนาแบบแก้ไขให้สอดคล้องกับความคาดหวังต่อผู้ใช้บริการ

2. การกำหนดเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำข้อชี้แนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการมาประมวลผล วิเคราะห์แล้วจึงนำมาปรับปรุงข้อบกพร่องภายในองค์กร แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ผู้ประกอบการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้เป็นไปตามสภาวะสังคมที่ผู้รับบริการต้องการซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

3. กำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ใช้รูปแบบวิธีการใหม่ ๆ ทั้งด้านการตลาดรวมทั้งการควบคุมการบริการ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับบริการ

คุณลักษณะของคุณภาพบริการ

ในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาลงไปถึงลักษณะของบริการ เนื่องจากบริการใดมีลักษณะเฉพาะตัวที่มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป โดยมีนักวิชาการได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของการบริการโดยสรุปออกมาได้ดังนี้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้ทำการกล่าวถึงลักษณะคุณภาพบริการโดยจำแนกออกเป็น 7 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เนื่องจากการบริการไม่มีรูปร่างรวมทั้งไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าที่วางขาย เราจึงสามารถที่จะจับต้องได้และไม่สามารถทำการทดลองใช้ก่อนได้ ดังนั้น การตัดสินใจที่จะใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด และคำบอกเล่าจากผู้ที่ได้รับประสบการณ์เป็นสำคัญ

2. การบริการที่ไม่มีความคงที่และแน่นอน เนื่องจากการบริการนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น "มนุษย์" โดยที่ปกติแล้วมักจะมีพฤติกรรมที่ไม่มีความคงที่เนื่องจาก อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งในหนึ่งหน่วยงานจะมีผู้ปฏิบัติงานหลายคน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนย่อมให้บริการที่แตกต่างกันออกไป

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เนื่องจากการบริการหากไม่มีผู้มาใช้บริการ ในระยะเวลาที่ยาวนานก็จะทำให้การบริการที่ทำการจัดเตรียมไว้สูญเกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เมื่อเสร็จสิ้นลงแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการจำเป็นที่จะต้องอาศัย “คน” ทำหน้าที่หลักในการบริการ เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ซึ่งมีความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีอารมณ์และความรู้ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น สิ่งที่สามารถเข้าใจ คนด้วยกันเองก็คนคนที่ทำหน้าที่บริการให้นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักจะต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น เมื่อเราไปใช้บริการร้านอาหารที่หนึ่งและจะบอกว่า ร้านอาหารนั้นดีหรือไม่นอกจากจะต้องทำการพิจารณาการบริการของพนักงานแล้ว เรามักจะพิจารณาองค์ประกอบทางกายภาพอื่นด้วย เช่น ความสะอาดภายในร้าน จานอาหารมีความแข็งแรง ช้อนและส้อมสะอาด รวมถึงการยิ้มแย้มของพนักงาน สุภาพและให้บริการอย่างรวดเร็ว แต่ห้องน้ำไม่สะอาด เครื่องปรับอากาศในร้านไม่เย็น องค์ประกอบดังกล่าวอาจจะลดระดับคุณภาพของการบริการลงอย่างชัดเจน แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและบริการด้านอื่น ๆ ดีด้วย ก็จะช่วยยกระดับการบริการให้สูงมากขึ้น

7. การบริการมักจะต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกการบวนการผลิตออกจากกันได้

คุณภาพของการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจในปัจจุบัน รูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไปตลอดเวลา ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ คุณภาพของการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจ และเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการแข่งขัน

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี

ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ตำบลห้วยปลก เป็นตำบล 1 ใน ๑๒ ตำบลของอำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 12.5 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 21.5 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 13,437.50 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลเขาวง	อำเภอมะขาม	จังหวัดสระบุรี
ทิศใต้	ติดกับตำบลบ้านยางและตำบลจี่วังาม	อำเภอสายใต้	จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลท่าช้าง	อำเภอสายใต้	จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลห้วยป่าหวาย	อำเภอมะขาม	จังหวัดสระบุรี

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม ลาดเอียงจากเหนือจดใต้ มีเทือกเขาตอนบน และลำห้วยไหลผ่านจากด้านตะวันออกเฉียงเหนือลงมาทางด้านใต้ 5 ลำห้วย ได้แก่

ลำห้วยป่าซาง ลำห้วยน้ำโจน ลำห้วยใหญ่ และลำห้วยน้ำป่า และลำห้วยคลองเรือ

ลักษณะภูมิอากาศ มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

ลักษณะของดิน ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การ เพาะปลูกข้าว

ลักษณะของแหล่งน้ำ คลองน้ำโจน 1 สาย คลองชลประทาน 1 สาย

ด้านการเมืองการปกครอง

เขตการปกครอง

ตำบลห้วยปลวกประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านโคกกะพี	นางสาวกนกวรรณ ขลิบเงิน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านห้วยน้ำป่า	นางกัญยารัตน์ จุฬวัด	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านห้วยปลวก	นางประเทือง มุขดา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านแพะ	นายนवल เพ็ญศรี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านแพะ	นางเจริญ แผลงนาถ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านหนองกะเบา	นายกัมพล ลีลาสารทูล	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านแพะ	นายบุญเกิด หล้าเขียว	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยปลวก(หนองไผ่)	นายเจริญ แจ่มจำรัส	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านหนองไผ่	นายศุภวัฒน์ สรณวิรุฬห์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านม่วงฝ้าย	นายบรรจบ ภิรมยา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11 บ้านห้วยหวาย	นายทุเรียน แป้นแก้ว	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12 บ้านเขาดินใต้	นายสงวนรัฐ เลี้ยงดี	เป็นกำนัน

การเลือกตั้ง

ผู้บริหารเทศบาลตำบลห้วยปลวก ประกอบด้วย

1. นายสวัสดิ์ ประกรณ์ศรี	นายกเทศมนตรี
2. นางวิภาวรรณ บุญเลี้ยง	รองนายกเทศมนตรี
3. นางภานุชญา แจ่มจำรัส	รองนายกเทศมนตรี
4. นายไสว เพ็งปลา	เลขานุการนายกเทศมนตรี
5. นายสมบัติ ภิรมยา	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 1. นายวิชัย มีเจตนา | ประธานสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก |
| 2. นางจันทร์เพ็ญ มุลมณี | รองประธานสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก |
| 3. นายถาวร บุญนาที | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 1 |
| 4. นายสุนทร ประดิษฐภูมิ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 1 |
| 5. นายอุทัย เตามาต | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 1 |
| 6. นายสมเจต เลี้ยงดี | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 1 |
| 7. นางนิวัฒน์ เพ็งปลา | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 1 |
| 8. นายณัฐธีร์ ยศบรรดาศักดิ์ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 2 |
| 9. นายสมประสงค์ ผือกแผ้ว | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 2 |
| 10. นางชาลี ชันเชื้อ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 2 |
| 11. นางแสงอรุณ ทัพพพันธุ์ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 2 |
| 12. นางสาวภัสวลิยา เปรมสนธิภูมิ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวปลวก เขต 2 |

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลหัวปลวก มีประชากรทั้งสิ้น 2,910 คน แยกเป็นชาย 1,363 คน หญิง 1,547 คน 1,140 ครัวเรือน

ช่วงอายุและจำนวนประชากร ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน 35 – 55 ปี

สภาพสังคม

การศึกษา มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 ศูนย์ 1.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหัวปลวก

มีโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง

1. โรงเรียนวัดบำเพ็ญพรตฯ
2. โรงเรียนวัดห้วยหวาย
3. โรงเรียนบ้านหนองกะเบา
4. โรงเรียนบ้านม่วงฝ้าย
5. โรงเรียนบ้านเขาดินใต้

การสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาดินใต้
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหัวปลวก

อาชญากรรม

ยาเสพติด ปัญหายาเสพติดมีพื้นที่เฝ้าระวัง 3 หมู่บ้าน

การสังคมสงเคราะห์ เทศบาลตำบลห้วยปลอว มีการช่วยเหลือผู้ต้องการรับการสงเคราะห์

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง ตำบลห้วยปลอว มีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

สายหลัก

ถนนหมายเลข สบ.1001 สายโคกกะพี้ - ห้วยหวาย ผ่านวัดโคกกะพี้ วัดห้วยหวาย โรงเรียนวัดห้วยหวาย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาหินใต้ ซึ่งเชื่อมคมนาคมผ่านกับทางหลวงหมายเลข 3048

ถนนทางหลวงหมายเลข 3250 สายสันประดู่ - ตีนโนน ผ่านวัดบำเพ็ญพรต โรงเรียนวัดบำเพ็ญพรตฯ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยปลอว ซึ่งเชื่อมคมนาคมผ่านกับทางหลวงหมายเลข 3034 และทางหลวงหมายเลข 3048

สายรอง

ถนน สายเลียบบคลองชลประทาน

ถนน สายเขาหินใต้ - หนองไม้เลี่ยม

ถนน สายหนองไม้เลี่ยม - ป่าคา

ถนน สายเขาหินใต้ - เขาวง

การไฟฟ้า มีระบบไฟฟ้าครบทุกครัวเรือน

การประปา มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน

โทรศัพท์ ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นส่วนใหญ่

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์อำเภอเสนาให้

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ทำนา ข้าวโพด มันสำปะหลัง ถั่ว แตงกวา คื่นช่าย ผักบุ้ง

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง ถั่ว แตงกวา

การประมง

ตำบลหัวปลวก มีการประมงที่ขึ้นชื่อคือ บ่อเลี้ยงกุ้งก้ามแดง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4

การปศุสัตว์ ตำบลหัวปลวก มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค ไก่

การบริการ มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 10 มีรีสอร์ทในพื้นที่

จำนวน 1 แห่ง

อุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรม 4 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ ร้านค้า 10 แห่ง ปั้มน้ำมัน 1 แห่ง ร้านเสริมสวย 2 แห่ง

แรงงาน ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา
ปลูกข้าว ไร่มัน ข้าวโพด ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

มีจำนวน 12 หมู่บ้าน และมีข้อมูลพื้นฐานแต่ละหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านโคกกะพี	66	91	90	181
2	บ้านห้วยน้ำป่า	156	174	211	385
3	บ้านหัวปลวก	45	54	80	134
4	บ้านแพะ	45	79	66	145
5	บ้านแพะ	36	41	47	88
6	บ้านหนองกะเบา	142	189	196	385
7	บ้านแพะ	26	29	27	56
8	บ้านหัวปลวก(หนองไผ่)	68	84	106	190
9	บ้านห้วยใหญ่	47	52	65	117
10	บ้านม่วงฝ้าย	193	251	247	498
11	บ้านห้วยหวาย	139	150	192	389
12	บ้านเขาดินใต้	177	1,363	1,547	2,910

ข้อมูลด้านการเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว
ข้าวโพด มันสำปะหลัง ถั่ว ผักบุ้ง

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

คลองชลประทานไหลผ่าน

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

นับถือศาสนาพุทธทั้ง 12 หมู่บ้าน โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

1. วัดโคกกะพี	หมู่ที่ 1
2. วัดบำเพ็ญพรต	หมู่ที่ 4
3. วัดห้วยหวาย	หมู่ที่ 11
4. วัดม่วงฝ้าย	หมู่ที่ 10
5. วัดเขาดินใต้	หมู่ที่ 12

ประเพณีและงานประจำปี

ช่วงเดือนเมษายน สรงน้ำผู้สูงอายุและสรงน้ำพระ

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ

ปราสาทผึ้ง

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

ปราสาทผึ้ง

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย , ลำน้ำ	2	สาย
ลำเหมือง	1	สาย

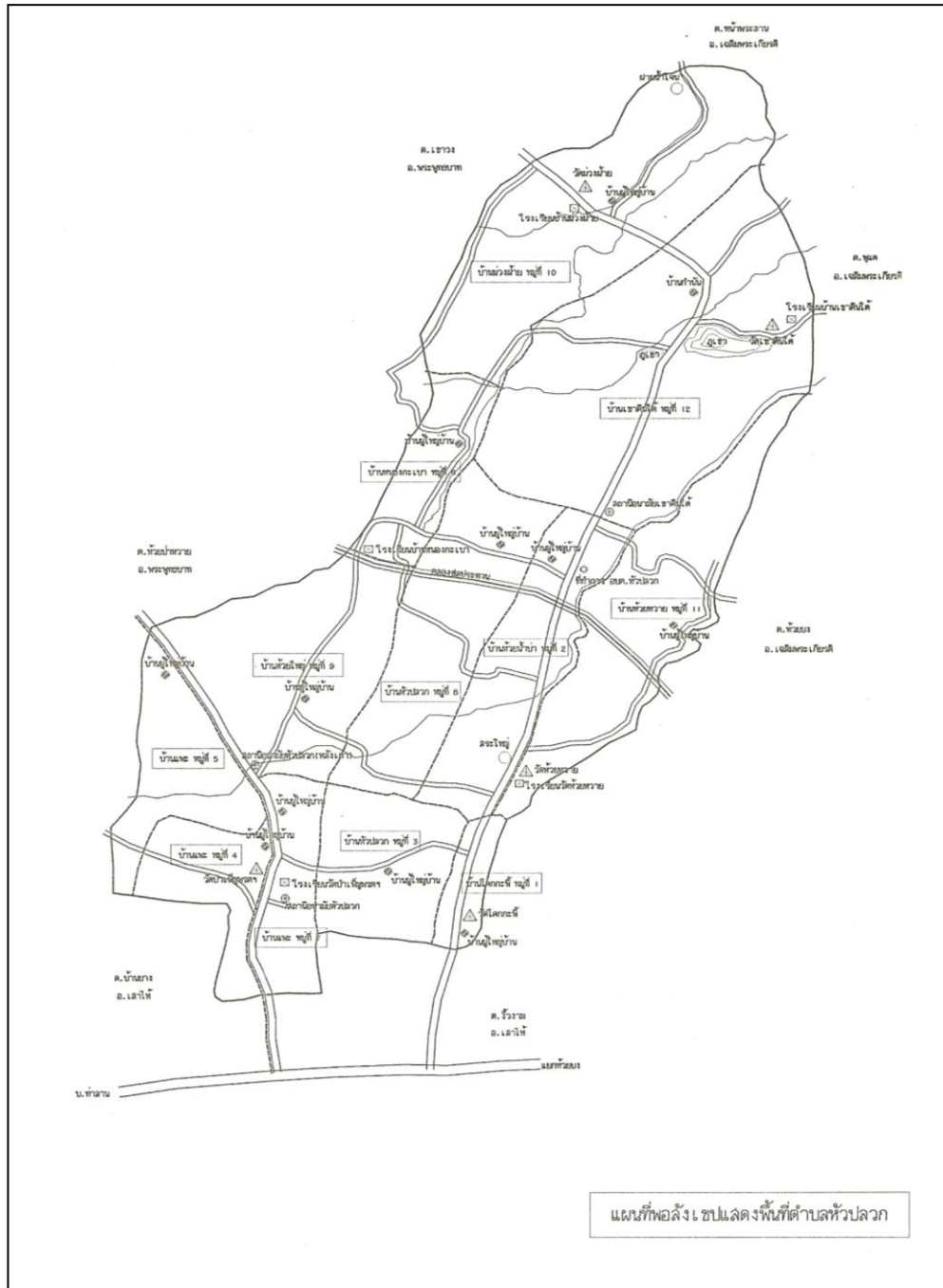
แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- สระน้ำสาธารณะ	4	แห่ง
- ฝาย	1	แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน	13	แห่ง

ป่าไม้ ในพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม

ภูเขา ในพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม

แผนที่เทศบาลตำบลหัวปลวก



ภาพ 2.1 แผนที่เทศบาลตำบลหัวปลวก

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งานพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ปาริฉัตร ป้องโล่ อนุรัตน์ อนันทนารถ และธีระพงษ์ ภูริปาณิก คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว การวิจัยครั้งนี้ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วแยกตามรายด้านจำนวน 7 รายการ ได้แก่ การกิจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย การกิจการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ ของกลุ่มผู้สูงอายุ การกิจการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ การกิจการให้บริการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย การกิจการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตชุมชน การกิจการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรค และการกิจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่อง

ทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำนวนทั้งหมด 345 ราย

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลูลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลูลู ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย = 4.26) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย = 4.30) โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี (มีค่าเฉลี่ย = 4.33) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ (มีค่าเฉลี่ย = 4.27)

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม การประเมินนี้เป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ฉบับที่ 13 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม ประเด็นที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองนครปฐม และประเด็นที่ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่างๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองนครปฐมหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองนครปฐม การวิจัยใช้การประเมินเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองนครปฐมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 1,105 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้

แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองนครปฐมซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คนสามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมา (มีค่าเฉลี่ย = 4.796) คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

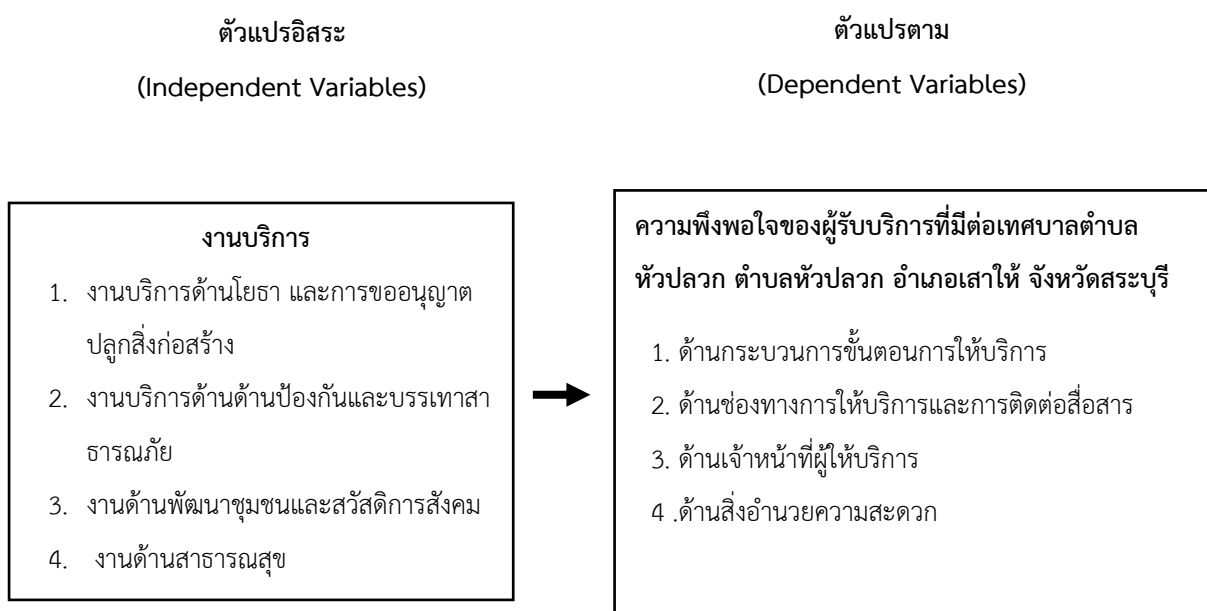
สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย = 4.66) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (มีค่าเฉลี่ย = 4.65) ด้านช่องทางการให้บริการ (มีค่าเฉลี่ย = 4.64) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด (มีค่าเฉลี่ย = 4.69) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (มีค่าเฉลี่ย = 4.64) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเป็นลำดับน้อยที่สุด (มีค่าเฉลี่ย = 4.60)

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยมีขอบเขตการศึกษาคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย = 4.54) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

สรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จะมีประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการ คือสามารถปรับปรุง และแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการให้มีการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้นและยังมีประโยชน์ในส่วนที่ทำให้ประชาชนอบอุ่นใจในการดำรงชีพ และประกอบอาชีพภายในพื้นที่

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการให้บริการงานสาธารณะให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้นำแนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาเป็นแนวทางพัฒนากกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนแผนภาพ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยในเขตตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน 2,910 คน (สำนักงานปลัดของเทศบาลตำบลห้วยปลวก, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโรยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 100 คน ตามขอบเขตของการว่าจ้างการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน มีการกำหนดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบ ตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด 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	= คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น
	= $5-1/8$
	= 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 ขอบข่ายงานบริการเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบความตรง เิงเนื้อหา รวมทั้งภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี 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 งานบริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 –เดือนกันยายน พ.ศ. 2566

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ 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 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ 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 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: $S.D.$) จำแนกตามประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ได้แก่

- 2.1 งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.2 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.4 งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	58	58.00
หญิง	42	42.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	10	10.00
25 - 34 ปี	16	16.00
35 - 44 ปี	22	22.00
45 - 54 ปี	31	31.00
55 - 64 ปี	19	19.00
65 ปีขึ้นไป	2	2.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	15	15.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	19.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	25	25.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	35	35.00
ปริญญาตรี	15	15.00
ปริญญาโท	1	1.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6.00
พนักงานบริษัท	8	8.00
รับจ้างทั่วไป	18	18.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	15	15.00
เกษตรกร/ประมง	23	23.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	17	17.00
นักเรียน/นักศึกษา	8	8.00
อื่นๆ	5	5.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	5	5.00
3,001 - 5,000 บาท	3	3.00
5,001 - 10,000 บาท	45	45.00
10,001 - 20,000 บาท	29	29.00
20,001 บาทขึ้นไป	18	18.00
6. งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	38	38.00
2. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	11	11.00
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	43	43.00
4. งานบริการด้านสาธารณสุขงาน	8	8.00
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	45	45.00
3-5 ครั้งต่อปี	47	47.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	8	8.00
รวมเฉลี่ย	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา มี

การศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 น้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมามีอาชีพ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และน้อยที่สุด คือ อื่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมามีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมางานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และน้อยที่สุดคือ งานบริการด้านสาธารณสุข จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือมาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และน้อยที่สุดคือ มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1.งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.90	0.36	มากที่สุด
2. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	0.37	มากที่สุด
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.89	0.37	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.90	0.36	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คืองานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.89	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.35	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.90	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมา มี 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านโยธา และการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.92	0.40	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.84	0.47	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.47	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.44	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.88	0.33	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เสียงร่วร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.37	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสกลนคร ในงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง	4.92	0.28	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.88	0.44	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.36	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.92	0.28	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	4.88	0.44	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.88	0.44	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ในงานงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และ รองลงมา มี 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ มีช่องทาง การให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้าย ประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 2 ด้าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.88	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและ การติดต่อสื่อสาร	4.90	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.36	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรีในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x} = 4.90$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.39	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.92	0.28	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.39	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.92	0.28	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.88	0.44	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.92	0.28	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เสียงร่าร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรือ อีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.88	0.44	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.36	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.92	0.28	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.33	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.92	0.28	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.88	0.33	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 2 ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และมียกเว้นน้อยสุด 2 ด้าน คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 3 ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา มี 2 ด้านที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ และ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 4 ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 2 ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 3 ด้านที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ และ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.91	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.40	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมามี 2 ด้านที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.84	0.47	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.47	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.88	0.33	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.84	0.47	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.47	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.88	0.44	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.92	0.28	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.36	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ เป็นกันเอง	4.92	0.28	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ สภาพแวดล้อมดี	4.92	0.28	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.92	0.28	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูล ชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา มี 4 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 4 ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันคือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 2 ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง และ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมามี 3 ด้านที่ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 3 ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมามี 2 ด้านที่ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.90	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรีในงานสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.90)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) รองลงมา มี 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.92	0.40	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.84	0.47	มากที่สุด
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.47	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.44	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.88	0.33	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.37	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง	4.92	0.28	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการ ให้บริการ	4.88	0.44	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.36	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.92	0.28	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	4.88	0.44	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.88	0.44	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ในงานสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณา
เป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม
ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนในการ

อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และ รองลงมา มี 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 2 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	มากที่สุด	97.56	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.89	มากที่สุด	97.84	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	มากที่สุด	98.12	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	มากที่สุด	97.96	10
รวมเฉลี่ย	4.89	มากที่สุด	97.87	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.87 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.96 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.84 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.56 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสหัสให้ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสหัสให้ จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสหัสให้ จังหวัดสระบุรี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.90	มากที่สุด	98.00	10
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	มากที่สุด	97.80	10
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.89	มากที่สุด	97.80	10
4. งานด้านสาธารณสุข	4.90	มากที่สุด	98.00	10
รวมเฉลี่ย	4.89	มากที่สุด	97.90	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสหัสให้ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.90 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย มี 2 งานร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานงานสาธารณสุข โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมามี 2 งานร้อยละความพึงพอใจเท่ากัน คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่ จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่ สรุปดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศชายอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทและมาติดต่อขอรับบริการจำนวน 3-5 ครั้งต่อปี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี ในงานที่ให้บริการ 4 งานในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดกระบี่ ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี ในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$)
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)

งานบริการที่ 2 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)

งานบริการที่ 3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$)

2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.91$)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.90$)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.89$)

งานบริการที่ 4 งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี ในงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$)

2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.90$)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.91$)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.90$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าของเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ นิลพัทธ์ (2561) กล่าวว่าสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการจากสถาบันที่ตนเองจะได้รับและสถาบันสามารถตอบสนองกับความต้องการ ส่วนการบริการที่ให้จนเกินความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้า หากลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีกว่าหรือมากกว่าความคาดหวังย่อมทำให้

ลูกค้าเกิดความประทับใจที่ตรงกับความต้องการ และที่มากกว่านั้นการให้บริการยังเกิดความคุ้มค่ากับเงินที่แลกกับการบริการ

ดังนั้นเทศบาลตำบลห้วยปลอว ตำบลห้วยปลอว อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลห้วยปลอว ตำบลห้วยปลอว อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี ในด้านต่าง ๆ ต่อไป

งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องนำเสนอข้อมูล ช่องทางการติดต่อให้แก่ผู้ที่สนใจเข้ารับการบริการที่มีหลากหลายช่องทาง เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกสบาย สอดคล้องกันกับ ชิดชม กันจุฬา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาเที่ยวช้ของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อธิบายถึงช่องทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยที่จะต้องสามารถให้ผู้รับบริการได้ติดต่อรับข่าวสารและข้อมูลได้อย่างสะดวกที่สุด สอดคล้องกันกับ นิติพล ภูตะโชติ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผลการประเมินของผู้ใช้บริการทางด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นเทศบาลตำบลห้วยปลอว ตำบลห้วยปลอว อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี เจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สอดคล้องเหมาะสมกับงาน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมาก

งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ รูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสุจริตและมีคุณธรรม ทางด้านการบริการที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ผู้เข้ารับการบริการ สอดคล้องกับชลดา พันภัย และกิติพงษ์ ลือนาม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้เฟสบุ๊คเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษาในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานในระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทางด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลห้วยปลอว ตำบลห้วยปลอว อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถเปิดช่องทางการติดต่อขอรับบริการได้มากกว่า 1

ช่องทาง ที่เป็นประโยชน์และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการอย่างมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี นาแวง (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและจริยธรรมทางการบริการต่อผู้เข้ารับบริการเป็นอย่างสูง รวมทั้งมีความสุจริตต่องานทางด้านการบริการเป็นอย่างสูง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการอย่างมาก

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือ มีช่องทางให้ผู้เข้ามาใช้บริการติดต่อและสื่อสารได้ในหลากหลายช่องทาง และเพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งยังสามารถทำการค้นหาข้อมูลเบื้องต้นไปในทุก ๆ ช่องทางการติดต่อ สอดคล้องกับจุฬารัตน์ วัฒนะ และสุชาติ เปรมสุริยา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ช่องทางการให้บริการในการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากต่อผู้เข้ารับบริการ เนื่องจากจะช่วยอำนวยความสะดวกทางด้านการติดต่อกับผู้เข้ารับบริการ ยังช่วยให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการติดต่อผู้ให้บริการได้สะดวกอย่างคล่องตัว สอดคล้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ถึงผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จำเป็นที่จะต้องมีความจริงใจต่อการบริการและรูปแบบของการพูดจาในการบริการจะต้องมีความจริงใจ ไม่พูดในทิศทางของการถูกผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งมีคุณธรรมและจริยธรรมต่อการบริการอย่างเคร่งครัด แสดงว่าเทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีคุณธรรมและจริยธรรมทางการบริการต่อผู้เข้ารับบริการเป็นอย่างสูง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการอย่างมาก

งานบริการด้านสาธารณสุข จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะต้องมีความจริงใจต่อผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งให้ความเสมอภาค

แก่ผู้เข้ารับบริการบริการทุกคน สอดคล้องกับ สถิต แพงแพง จิตติ กิตติเลิศไพศาล และละมัย ร่มเย็น (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางแพ จังหวัดนครพนม พบว่าการที่เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจต่อผู้ใช้บริการ จะช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือ และทำให้ผู้ใช้บริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพัชร อภิรุ้งเรืองสกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2562) ศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรในงานและการยอมรับในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเทของพนักงานฝึกปฏิบัติงานสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก พบว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจทางด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความจริงใจ มีคุณธรรมและจริยธรรมต่อผู้เข้ารับบริการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี และเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และเกิดความยั่งยืนของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี ในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายใต้ จังหวัดสระบุรี ควรจะมีจุดที่ให้บริการการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อีกทั้งการจัดให้มีการพบปะกับประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/ การพัฒนาพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดการข้อมูล ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้อง

2. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายบุรี ในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายบุรี ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงลดเอกสารคำร้องต่าง ๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และรวดเร็วในการมารับบริการมากขึ้น เช่น การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายและบางงานอาจจะมีขั้นตอนในการแจ้งเตือนผู้รับบริการก่อนล่วงหน้า เช่น งานการรับชำระภาษีประเภทต่าง ๆ

3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายบุรี ในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายบุรี ควรปรับเปลี่ยนวิธีการ หรือลดขั้นตอนในการเข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่หรือกำหนดวันในการเข้ามาขอใช้บริการในงานแต่ละด้าน หรือจะเป็นการกำหนดวันที่จะลงพื้นที่ในงานบริการด้านต่างๆ เพื่อให้การบริการที่สะดวก อีกทั้งยังได้เห็นพื้นที่จริงและได้พบปะประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น เพื่อลดช่องว่างระหว่างกันและเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้น โดยเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายบุรี มีหลักการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายบุรี ส่งผลต่อผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองที่ทันความต้องการ รวมทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากขึ้น

4. งานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายบุรี ในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายบุรี ควรลดกระบวนการขั้นตอนที่เป็นทางเลือกในการบริการด้านสาธารณสุข ที่แสดงให้เห็นข้อมูลที่เข้าใจง่าย สามารถศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการติดต่อด้วยตนเองได้ และควรเปิดการให้บริการแบบนอกสถานที่ตั้ง เช่น มีจุดให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในห้างสรรพสินค้า เพื่อขจัดปัญหาการไม่มีที่จอดรถตามที่ผู้เสนอแนะความคิดเห็นมาในรูปแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอสายบุรีเพื่อรองรับกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล

2) ควรวิจัยในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาล ตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี

3) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอเส้าไห้ จังหวัดสระบุรี

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม, และอรุณกรรณ์ อัครแสง. (2547). คู่มือมติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจาก
การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จุฬารัตน์ วัฒนะ และสุชาติ เปรมสุริยา. (2563). การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตาม
มาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 7(1), 99-
115.
- เจตศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(2534). ความพึงพอใจในการได้รับการบริการของประชาชน : ศึกษากรณีงาน
ทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ :วิทยาลัยการปกครอง.
- ฉัตรชัย กองกุล. (2559). วัฒนธรรมองค์การของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สู่การเป็น
องค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศด้านการบริการ. วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ, 9(1),
22-34.
- ชลดา พันภัย และกิตติพงษ์ ลือนาม. (2562). การใช้เฟสบุ๊คเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทาง
การศึกษาในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานในระดับบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. วารสารมนุษยสังคมศิลปาสาร, 1(1), 98-109.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแร่
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชิตชม กันจุฬา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว
กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน,
2(1), 13-33.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ.
กรมการปกครอง. วารสารเทศาภิบาล, 88(7), 8 – 20.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

- ณัฐพัชร อภิรุ้งเรืองสกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). อิทธิพลของทรัพยากรในงานและการยอมรับในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเทของพนักงานฝึกปฏิบัติงานสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 11(1), 169-182.
- ทัชชญา วรรณบวณเดช. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรเทศตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. วารสารสารสนเทศ, 14(2), 73-84.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(27), 85-96.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559. สงขลา: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ปาริฉัตร ป้องโล่ อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2561). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). การเมืองท้องถิ่น: การเมืองของใครโดยใครเพื่อใคร. กรุงเทพมหานคร.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พรพิพัฒน์ ชื้อสัตย์. (2555). แนวทางการพัฒนาคุณภาพปฏิบัติงานครู กศน. ตำบลในเขตภูมิภาคตะวันตก. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 5(3), 319-328.

- เยาวภา ปฐมศิริกุล และ สุดาพร สาวม่วง. (2554). ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการส่วน
ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีส
เทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 1(1), 139-151.
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: น้ากั้ง.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- รัชณี นาแวง. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในจังหวัดปัตตานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 12(2), 394-410.
- ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร, ภูกิจ ยลชญาวงศ์, และรวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2560). ปัญหาและอุปสรรคใน
การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอ
ผลงานวิจัยระดับชาติราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 2 “การวิจัย 4.0 เพื่อการพัฒนาประเทศสู่
ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” วันที่ 26-27 กรกฎาคม 2560 (หน้า 511-521).
มหาวิทยาลัยราชธานี.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมา
ใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลูกน้ำ บุญชัย และมานพ ชูนิล. (2558). ความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่
พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์. วารสารวิชาการ
และวิจัยสังคมศาสตร์, 10(28), 143-158.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิดา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงส์, สิทธิพันธ์ พุทธหนู. (2562, กันยายน-ธันวาคม). การ
บริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์,
12(31), 55-68.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขป
กิจการประปาของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ:
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

- วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัย:คอนโดมิเนียม. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal Silpakorn University, 9(1), 341-355.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2563.) ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอนครชัย จังหวัดบุรีรัมย์.
- สถิต แพงแพง จิตติ กิตติเลิศไพศาล และละมัย ร่มเย็น. (2561). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบาง จังหวัดนครพนม. วารสารบัณฑิตศึกษา, 15(17), 119-127.
- สำนักงานปลัดของเทศบาลตำบลหัวปลวก. (2566). ข้อมูลพื้นฐานในเขตการปกครองเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา. ค้นหาจาก <http://www.huapluk.go.th>
- สุเชาน มีหนองหว้า, อำนวย บุญรัตน์โมตรี, ทวัญ ชูเพ็ญ, และปธาน สุวรรณมงคล. (2563). การบริการสาธารณะด้านการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้บริบทการกระจายอำนาจในรอบสองทศวรรษ. วารสารการเมืองการปกครอง, 10(3), 288-303.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย ไสร์จจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งลอโนคน. ใน บทความทางวิชาการ เล่ม 16 (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- อุดม ทุมไธสิต. (2552). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพองกุล. (2559). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบาง

โปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ

อัษฎา ฝาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลตองโขบ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา,
11(53), 65-72.

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

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Best, C. T., Morrongiello, B., & Robson, R. (1981). Perceptual equivalence of
acoustic cues in speech and nonspeech perception. *Perception &
psychophysics*, 29, 191-211.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall

Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of
Michigan Press.

Rondinelli, D. A., Nellis, J. R., & Cheema, G. S. (1983). Decentralization in developing
countries. *World Bank staff working paper*, 581, 13-28.

Osborne, Stephen P. (2010). **The new public governance: emerging perspective on
the theory and practice of public governance**. New York: Routledge.

Work, Robertson, (2002). **Overview of decentralization worldwide: a stepping
stone to improve governance and human development**. 2nd

International conference on decentralization federalism: the future of
decentralizing states?, 25-27 July 2002, Manila, Philippines.

Yamane, T. (1973). **Research Methodology/Sample Size**. Florida: University Of
Florida.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

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

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลห้วยปลก ห้วยปลก อำเภอสระบุรี
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

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

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลห้วยปลก ตำบลห้วยปลก อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี
งานบริการด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

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

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

การประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน
เทศบาลตำบลห้วยปลวก ตำบลห้วยปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



2. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม



4. งานด้านสาธารณสุข



ภาคผนวก ค

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ



ภาคผนวก ง
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|-------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ | ที่ปรึกษานักวิจัย |
| 2. อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวน | นักวิจัย |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปนิดา เนื่องพะนอม | นักวิจัย |