6652

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลตะกุด

ตำบลตะกุด อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2566

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามารับบริการทั้ง 4 งาน จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ ลำดับสุดท้าย คือ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, เทศบาลตำบลตะกุด

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของท่านนายกเทศมนตรีตำบลตะกุด คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วน เพื่ออำนวยความสะดวกและมีส่วนสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทางคณะผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือที่ดีอย่างนี้อีกต่อไป

อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวณ และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปนิดา เนื่องพะนอม
นักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

สารบัญภาพ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ **1**

ความเป็นมา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

ขอบเขตการวิจัย 3

ประโยชน์ที่ได้รับ 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง **6**

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น 6

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 12

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ 21

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 25

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 31

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 35

กรอบแนวคิดในการศึกษา 38

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย **39**

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 39

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 39

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 42

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 42

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล 42

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล **43**
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 43
การวิเคราะห์ข้อมูล 43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ **66**
สรุปผลการวิจัย 66
อภิปรายผลการวิจัย 72
ข้อเสนอแนะ 74
บรรณานุกรม
ภาคผนวก
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม
ภาคผนวก ข ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ
ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ
ภาคผนวก ง รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1	อาณาเขตติดต่อเทศบาลตำบลตะกุด	33
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	38

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	44
ตารางที่ 4.2	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	45
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	49
ตารางที่ 4.4	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	50
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	54
ตารางที่ 4.6	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	55
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	59
ตารางที่ 4.8	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	60
ตารางที่ 4.9	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ	64

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมา

การปกครองในระดับท้องถิ่น ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากเป็นการปกครองที่ที่มีรูปแบบการบริการโดยใช้วิธีการกระจายอำนาจทางด้านการปกครองจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้เกิดกลไกในการกระจายทรัพยากรของรัฐไปสู่ชนบท ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เป้าหมายหลักที่สำคัญคือการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการควบคุมภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งรูปแบบของการปกครองมาจากการที่รัฐบาลกลางได้ทำการกระจายอำนาจทางด้านการปกครองท้องถิ่นรวมไปถึงทางด้านการบริหารให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นได้ทำการดำเนินการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ใน พ.ศ. 2543 ได้กำหนดแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเสนอกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยมุ่งเน้นไปที่การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเป็นหลัก มีกระบวนการยืดหยุ่น รวมไปถึงสามารถทำการปรับวิธีการต่างๆ ให้สอดคล้องกันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยทำการกำหนดกรอบแนวคิด 3 ด้านได้แก่ 1) ให้ความอิสระในการกำหนดนโยบายรวมไปถึงการบริหารจัดการ โดยที่ยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารส่วนราชการส่วนท้องถิ่นโดยทำการปรับบทบาทในส่วนของราชการบริการส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ในส่วนของท้องถิ่นได้เข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคได้รับผิดชอบภารกิจจากภาครวมไปถึงภารกิจที่เกิดขีดความสามารถขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายรวมไปถึงด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นและสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการรวมถึงการตรวจสอบและติดตามการประเมินผล และ 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชานได้รับบริการสาธารนะที่ดีขึ้นกว่าเดิมและมีคุณภาพมาตรฐาน มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการช่วยกันตัดสินใจในการร่วม

ดำเนินงานรวมไปถึงการติดตามตรวจสอบแนวทางในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

พระราชบัญญัติสภาตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เปรียบได้กับนิติบุคคลรวมไปถึงยังเป็นส่วนราชบริหารท้องถิ่นในอีกรูปแบบหนึ่ง โดยได้ทำการยกฐานะจากสภาตำบล ทั้งนี้เจตนาของรัฐบาลที่มีความต้องการให้เกิดหน่วยงานการปกครองส่วนท้อองถิ่นในระดับรากฐาน จึงทำให้เกิดองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมา โดยทำหน้าที่ ดูแลปัญหาและความต้องการของประชาชนที่อยู่ในระดับตำบล แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่ทางรัฐบาลได้วางระบบมุ่งให้เกิดผลให้แก่ชุมชนเรียบดังหน่วยงานที่เป็นหน่วยการปกครองตนเองในระดับชุมชนและชนบท ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 ตามมาตรา 3/1 ได้บัญญัติว่า “การบริหารราชการจะต้องเป็นไปตามประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐรวมถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยกเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่นการกระจายอำนาจการตัดสินใจและการอำนวยความสะดวก การตอบสนองในความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ทั้งนี้การประเมินผลจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อที่จะได้นำผลของการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

ทั้งนี้เพื่อเป็นตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของ

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

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานบริการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ

ปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็นดังนี้

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

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มี 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4,503 คน ข้อมูลประจำปี พ.ศ. 2559 ที่มา: https://www.tk.go.th/index/add_file/vvg8lbBTue11536.pdf

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูป ของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จำนวน 100 คน ซึ่งเป็นไปตามขอบเขตของแต่ละงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling) ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามารับบริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามารับบริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 โดย

ใช้กลุ่มตัวอย่างที่อ้างอิงจากประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ช่วงเดือนมิถุนายน 2566 – เดือนสิงหาคม 2566

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานเทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ได้แก่ 1) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่เพิ่มเติมจากเดิม ซึ่งจะต้องตรงกับความต้องการของประชาชนและประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอนรวมทั้งมีป้ายที่ใช้ในการแสดงขั้นตอนของการให้บริการอย่างจัดเจน มีระยะเวลาที่ใช้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมกับกิจกรรม มีการให้บริการที่เป็นไปตามลำดับก่อนและหลังอย่างยุติธรรม

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชนผู้รับบริการที่มีต่อรูปแบบของช่องทางที่ใช้ในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ มีช่องทางของการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกสำหรับการบริการที่มีความสอดคล้องและมีความเหมาะสมกับกิจกรรม รวมทั้งมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความทันสมัยต่อการให้บริการ

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

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

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น ความหมายของการกระจายอำนาจ ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับการพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554, หน้า 4) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนอีกด้วย เนื่องจากว่าประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วม ได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการจัดสรรทรัพยากรร่วมกับภาครัฐด้วย รอนดิเนลลี (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 หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ผู้มีอำนาจรัฐเห็นว่าต้องการความเป็นเอกภาพสู่ การรวมและการกระจายอำนาจจึงเป็นสภาวะที่มีความเป็นพลวัตขึ้นกับบริการสังคมในขณะนั้น ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2560, หน้า 513) อธิบายว่าแนวคิดการกระจายอำนาจมี 2 กระแส คือ 1) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสหลัก ได้แก่ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นความสำคัญของรัฐและองค์กรของรัฐมากกว่าท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจไปจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจ 2) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรอง คือ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยให้ความสำคัญแก่คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงที่ควรจะมีอำนาจในการปกครองตนเอง เพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น โดยคนของท้องถิ่นเอง เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจ และยังเห็นว่ารัฐจะต้องนำแนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรองและแนวคิดการปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจมาปรับใช้ให้มากขึ้น การปฏิรูปการกระจายอำนาจ

1. อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภาระหน้าที่ของทางองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่มีความกว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 ในปี พ.ศ. 2564 ได้ทำการกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องทำในกิจการภายในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำกิจการในขอบเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1.1 หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของท้องถนน ทางน้ำ ทางดิน รวมทั้งพื้นที่สาธารณะและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรครวมทั้งระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมทางด้านการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนรวมทั้งผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามตามความเหมาะสม

1.2 หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภครวมทั้งการเกษตร
2. ให้มีและทำการบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและทำการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและทำการบำรุงสถานที่ประชุม กีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครอง ดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550 ได้ทำการกำหนดให้รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทางรัฐจะต้องทำกรกระจายอำนาจให้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไดทำการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ รวมทั้งทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึกและการประกอบอาชีพ

7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมกีฬา

15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

19. การศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน

21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์

23. การรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย การอนามัย รงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาหาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภายในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

และการปกครองท้องถิ่นต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรของรัฐและพยายามเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจให้เป็นประชากิจให้ได้มากที่สุด กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งร่วมกัน 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 การบริหารจัดเป็นรูปองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าหมายถึงประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเองตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระใต้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โกวิทย์ พวงงาม และอรงกรณ์ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบาย

ของตนเอง ตลอดจนหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

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

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริบทของโลกเปลี่ยนแปลงไปจึงได้มีนักวิชาการได้นิยามคำว่าการปกครองท้องถิ่นให้มีความหมายกว้างขึ้นโดยใช้คำว่า Local Governance แทนการปกครองท้องถิ่นเดิม การให้นิยายความหมายการปกครองท้องถิ่นแบบใหม่นี้เป็นการเน้นถึง “การบริหารจัดการท้องถิ่น” ที่ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะพื้นที่ตามความเป็นสถาบันโครงสร้างหน้าที่ที่ตายตัว แต่เป็นการบริหารปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายอันเป็นองค์กรและสถาบันภายนอกภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกัน เช่น ภาคประชาชน ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรการกุศล เป็นต้น ทั้งนี้โดยอาศัยรูปแบบการบริหารงานในเชิงความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น กระแสความคิดการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่นี้ เกิดขึ้นตามกระแสการปฏิรูประบบราชการที่เริ่มจากประเทศสหรัฐอเมริกา และในยุโรปในช่วงปี ค.ศ.1980 และ 1990 หรือที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)” โดยเป็นการนำแนวคิดการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญาจ้าง การบริหารแบบจุดเดียด 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 องค์ประกอบด้านการจัดการปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชนและภาคเอกชน องค์ประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance) และการบริหารจัดการโดยอาศัยภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ (Network Governance) ปัจจัยเหล่านี้เป็น

สิ่งแวดล้อมสำคัญที่ทำให้กระบวนทัศน์ในการจัดการปกครองท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป (อุดม ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 232)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ การรับผิดชอบของทางรัฐได้ทำการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือทางหน่วยงานของเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนนั้น การให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการให้ความหมายและนิยามดังนี้

สุเชาน์ มีหนองหว้า, อำนวย บุญรัตนไมตรี, หควญ ชูเพ็ญ, และปธาน สุวรรณมงคล (2563, หน้า 290) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมในทุกประเภทที่ทางรัฐทำการจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ กิจกรรมที่สามรถตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัย และกิจกรรที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิดา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงส์, สิทธิพันธ์ พุทธหุน (2562, หน้า 57) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของทางรัฐหรือทาง เอกชน ที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม ซึ่งรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจเป็นหน่อยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

ในการศึกษาแนวคิดทางด้านการให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนี้

ลูซี่ กิลเบิร์ท 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 จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบทางด้านการบริการสาธารณะอยู่ 3 ส่วน ได้แก่ 1. หน่วยงาน หรือองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการ เกี่ยวข้องกับการจัดการทางทรัพยากร 2. การบริการเกี่ยวข้องกับกระบวนการและกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด 3. ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งในทางบวกและทางลบ

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะมีรูปแบบแนวทาวทางและหลักการที่หลากหลาย ซึ่งมีนักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการในการบริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ดังนี้

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า เป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่เข้ารับบริการ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีความยุติธรรมในการให้บริการขอบเขตงานในทุก ๆ พื้นที่ให้เกิดความเท่าเทียมกัน ดังนั้นก็จะทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมทั้งไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการแก่ประชาชน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลา ทั้งนี้การไม่ตรงต่อเวลาแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะถือได้ว่าไม่มีประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อการใช้บริการเป็นอย่างมาก

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีรูปแบบการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีขอบเขต เห็นถึงความเสมอภาค ทั้งนี้ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการไม่เกิดความยุติธรรมก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการที่น้อยลง

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปด้วยความสม่ำเสมอ มีความต่อเนื่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ โดมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่ประชาชนเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพรวมทั้งผลของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้บริการเกิดความสะดวกสบายมากที่สุดอย่างต่อเนื่อง

กุลธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับประโยชน์ของสาธารณะ ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือจัดทำขึ้นโดยเอกชนซึ่งจะต้องทำหน้าที่กำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ รูปแบบพื้นฐานของการบริการสาธารณะประกอบด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง

2. สามารถทำการปรับปรุงปละเปลี่ยนแปลงรูปแบบต่าง ๆ ได้ตามความต้องการของประชาชน

3. เป็นกิจการที่ทำให้แก่บุคลทั่วไปและมีความเสมอภาคแก่ส่วนรวมรวมทั้งไม่เลือกปฏิบัติ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้เสนอแนวทางการให้บริการในรูปแบบที่คลอบคลุมและครบวงจร สามารถเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงรุก โดยทำการมุ่งเป้าหมายไว้ดังนี้

1. มุ่งประโยชน์ไปที่ผู้รับบริการและผู้ที่อยู่ในขอบเขตที่ควรจะต้องได้รับการบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ทำการให้บริการจะต้องตระหนักเกี่ยวกับการให้บริการว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่จะต้องรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นอย่างสูง จะต้องมีความต่อเนื่อง คลอบคลุมและให้บริการในทุก ๆ คนอย่างทั่วถึง ให้ประชาชนทุกคนสามารถได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน

2. จะต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน โดยที่ระบบการพัฒนาของราชการให้มีความรู้ ความสามารถ ในการทำงานของผู้ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งการกระจายอำนาจและมอบหมายให้มากขึ้นและทำการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ให้มีความสะดวกสบายแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

3. การให้บริการจะต้องมีความสมบูรณ์แบบมากที่สุด ซึ่งหมายถึงเสร็จสมบูรณ์ตามที่ผู้บริการพึงจะต้องได้รับอย่างมากที่สุด ซึ่งการบริกรที่เสร็จสมบูรณ์สามารถแสดงให้ประชาชนที่เข้ารับการบริการได้สำเร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว หรือไม่ควรเกิน2ครั้ง

4. จะต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. จะต้องให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถทำการตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพต่อประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องทำการปฏิบัติต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ทางข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคเสมอปลายแก่ประชาชนทุกคน

สรุปได้ว่า หลักของการให้บริการสาธารณะเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการเกิดทัศนคติที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการบริการที่ดีจำเป็นที่จะต้องมีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความอ่อนน้อมต่อประชาชน และมีความถูกต้องชอบธรรมเท่าเทียมกันทุกคน

ลักษณะของการให้บริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 12) กล่าวว่า หลักการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วย

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลส่วนใหญ่ กล่าวได้ว่า รูปแบบการบริการที่ทางองค์กรจัดขึ้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ไม่ใช้เป็นการจัดการตอบสนองให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่ง

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวได้ว่า เป็นการให้บริการในประเภทต่าง ๆ จะต้องทำการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำแล้วหยุด เว้นระยะไว้นานจะเกิดความไม่สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาคต่อบริการ ซึ่งจะต้องให้ความเสมอภาคแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จะไม่มีการมอบสิทธิพิเศษให้แก่คนใดคนหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ

5. การบริการที่มีความสะสวดสบายแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ จะต้องมีความคล่องตัวต่อการให้บริการประชาชน สะดวก รวดเร็วรวมทั้งไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และต้องไม่สร้างความสบสนให้แก่ผู้เข้ารับบริการในทุก ๆ กรณี

ประทีบ หมวกสกุล (2559) ได้ทำการอธิบาย ลักษณะของการบริการโดยใช้วิธีแยกรูปแบบตัวย่อของคำว่า Service ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy หมายถึง การเอาใจใส่ ยิ้มแย้มต่อผู้รับบริการ

E = Early Response หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่มีต่อผู้รับบริการอย่างทันทีและรวดเร็ว

R = Respect หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือที่มีต่อประชาชนผู้รับการบริการ

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. งานบริการเป็นงานที่มาสามารถทำการกำหนดปริมาณของงานได้ล่วงหน้า เนื่องจาก การเข้ามาใช้บริการหรือไม่เข้ามาใช้ ขึ้นอยู่กับการกำหนดของผู้ใช้บริการ การที่จะทำการกำหนดจำนวนปริมาณไว้ล่วงหน้าจึงไม่สามารถทำได้นอกเสียจากการคาดการณ์เพียงเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า แต่สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ คือความพึงพอใจ รวมทั้งความคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

4. งานบริการเป็นงานที่จะต้องใช้การตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการจำเป็นที่จะต้องลงมือปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ผู้เข้ารับบริการอย่างทันทีโดยตรงตามกำหนดและข้อตกลงที่ได้นัดหมายกันไว้อย่างทันที

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นรูปแบบที่แสดงออกถึงการตอบสนองที่มีต่อผู้มารับใช้บริการอย่างทันทีและมีคุณภาพ ซึ่งเป็นงานที่ผู้บริการจะต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

วิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น จำเป็นจะต้องทำการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการจัดให้มีรูปแบบที่สามารถทำการจัดบริการสาธารณะได้สะดวกแก่ผู้ใช้มากที่สุด เนื่องจากรูปแบบก็เปรียบเสมือนเครื่องมือและวิธีการที่จะนำมาช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดรวมทั้งสามารถตอบโจทย์เรื่องของความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ทั้งนี้ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นที่จะต้องเลือกใช้รูปแบบที่จะไม่เป็นการขัดต่อองค์ประกอบของบริการสาธารณะ รูปแบบของการบริการสาธารณะที่ดีควรมีองค์ประกอบและขอบเขตทั้ง 5 ด้าน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 40) ดังนี้

1. ระดับความแตกต่างของรัฐและเอกชน จะต้องมีบรรทัดฐานการบริการที่มีความเท่าเทียม เพราะการเป็นตัวแทนที่มัดผูกขากจะส่งผลกระบทให้การบริการสาธารณะในสังคมเกิดปัญญาในวงกว้างมากขึ้น

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ หมายถึง จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการความเป็นสาธารณะจำเป็นที่จะต้องมีการแบ่งปันรวมทั้งขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอีกทั้งยังมีขอบข่ายของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชน

3. ธรรมชาติของบทบาท สำหรับการบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมจะสามารถเกิดขึ้นได้และมีคุณภาพย่อมมาจากการบริการสาธารณะที่มีความเข้มแข็งและกว้างขวาง จนทำให้เกิดผลกระทบต่อไปยังสังคมในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความรับผิดชอบของสาธารณะ หมายถึงขอบข่ายของการรับผิดชอบที่จะต้องมีการฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสาธารณะ การมีผู้ตรวจการต่าง ๆ หรือแสดงให้เห็นถึงกฎหมายที่มีความโปร่งใส ทั้งนี้การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากยังไม่สามารถแสดงความรับผิดชอบได้อย่างเพียงพอ จำเป็นที่จะต้องทำให้สถาบันมีประสิทธิภาพจากการปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างแก่สาธารณะ

5. ความเชื่อมั่น การบริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องรักษาและแสดงออกให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อในการบริการอย่างแท้จึง จึงจะสามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้เป็นวงกว้างในสังคม

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

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

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ทำการดำเนินการเอง โดยอาศัย งบประมาณ และบุคลากร ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดรูปแบบในการจัดทำบริการสาธารณะ ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจแก่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ โดยสามารถรับโอนได้ทันทีในขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรแกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังคงใช้ เนื่องจากรูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภท หรืออาจยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นเข้ามาทำการดำเนินการทดแทน เช่นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ รวมทั้งการสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม รูปแบบดังกล่าวอาจจะไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการงานของภาครัฐ และบริการสาธารณะที่จะต้องดำเนินการร่วมกันกับหน่อยงานท้องถิ่นอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรแกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้ทำการดำเนินการแทน หรือองค์กรส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนได้เข้ามาดำเนินการแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ในปัจจุบันไม่มีองค์กรส่วนท้องถิ่นใดที่มอบอำนาจหน้าที่ให้ผู้อื่นเข้ามารับผิดชอบแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการแทนก็จะมีข้อได้เปรียบมากกว่าเนื่องจากช่วยในการแบ่งเบาภาระทางด้านการจัดบริการสาธารณะ รวมทั้งยังช่วยในการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความพร้อมรวมทั้งความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดบริการสาธารณะประเภทอื่น ๆ ที่มากกว่า

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและเงื่อนไขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่อาจจะประสบปัญหาถ้าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพ ในการควบคุมและดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและเหมาะสมกับการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ผู้รับมอบหมายได้ปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ

การจัดตั้งสหการเป็นหนึ่งในรูปแบบของการจัดบริการสาธารณะที่มีอยู่ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ในปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่สามารถดำเนินการจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เทศบาล ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปที่จะพร้อมกันทำให้เกิดประโยชน์ ก็ให้ทำการจัดตั้งองค์กรที่เรียกว่า สหการ ให้มีรูปแบบเป็นทบวงการเมือง รวมทั้งมีคณะกรรมการบริหารประกอบไปด้วยผู้แทนเทศบาล การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็ต่อเมื่อมีพระราชฎีกา ซึ่งทำหน้าที่ในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ และระเบียบการดำเนินการไว้ การยุบหรือยกเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยทำการกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สิน

2. กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้กิจการใดที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร หรือได้มีการดำเนินการร่วมกันกับส่วนราชการของหน่วยงานรัฐและภาคเอกชน และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นโดยทำการจัดตั้งเป็นองค์กรเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ในการจัดตั้งสหการจะสามารถกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาที่กำหนดชื่ออำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ทำการระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

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

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ การทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกันกับผู้อื่นหรือจากสหการ ทั้งนี้แผนการกระจายอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ

ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือเป็นรูปแบบของสหการดำเนินภารกิจที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์รวมไปถึงเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งแต่รวมไปถึงประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย

กล่าวได้ว่า ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันทำหน้าที่จัดตั้งสหการ การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งให้มีสหการ มักมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะ ในบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากการบริการสาธารณะบางประเภทจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดระบบการคมนาคม ทั้งนี้รูปแบบของสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งได้ร่วมกันจัดบริการก็จะช่วยให้เกิดการประหยัดมากขึ้น รวมไปถึงยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากทางองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน ซึ่งอาจจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง

รูปแบบของการว่าจ้างที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธรการว่าจ้างโดยให้บุคลภายนอกเข้ามาทำการจัดบริการสาธารณะ โดยทางระเบียบของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำการจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนด การจ้าง รวมถึงการจ้างทำของรวมทั้งการรับขน และการจ้างเหมาบริการ แต่จะไม่รวมกันกับการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การขับรถในการเดินทางไปราชการว่าด้วยระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น รวมทั้งการจ้างออกแบบและคุมงาน และการจ้างแรงงาน ในการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยได้เปิดโอกาสให้ทางเทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาได้ทำการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ประเภทที่จะต้องทำการดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาราชการส่วนท้องถิ่น 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 หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีความรู้ความสามารถเฉาะด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการมากที่สุด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง มีข้อได้เปรียบเหมือนกันกับ การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นได้สามารถดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเบาภาระทางด้านการจัดบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการแทน ทั้งนี้ยังช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช้ภาระหน้าที่หลักรวมทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดบริการสาธารณะได้ดำเนินการ แต่จะต้องอยู่ในการกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับหน้าที่เป็นผู้ว่าจ้าง

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบของกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติได้กำหนดรวมทั้งขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กนปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทจะมีรูปแบบการดำเนินการพาณิชย์ที่แตกต่างกันออกไป และยังสามารถให้ทางเอกชนได้ทำการร่วมลงในกิจการพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556ได้เช่นกัน

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 ทั้งนี้สามารถเปรียบเทียบกับการกระทำของบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลโดยไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกเมื่อหลังจากได้รับการบริการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้คุณภาพของการบริการเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ผลสำเร็จของการบริการคือการที่ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่เกิดคาดหมายก็จะทำให้เกิดความประทับใจ

แนวคิดทางวิชาการ ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1. แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า 2. คุณภาพการให้บริการ และ 3. คุณค่าของลูกค้า ตามแนวคิดเบื้องต้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคลมีต่อการบริการที่ตนเองได้รับ ซึ่งการเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นเป็นวิธีการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้เข้ารับบริการกับการคาดหวังที่มีต่อผู้ให้บริการรวมทั้งยังสามารถเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการได้ทันที การให้คุณภาพทางด้านการบริการในมุมมองเชิงการตลาด Philip Kotler (2000) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการเปรียบเสมือนส่วนขยายของการบริการ รวมทั้งกระวนการของการให้บริการทางด้านต่าง ๆ ในส่วนขององค์กรที่ให้บริการที่จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลุกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ในความคาดหวังของบุคคลและแนวคิดขึ้นพื้นฐานที่มองในเรื่องของคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองทางด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถเรียนรู้ได้จากกรอบการพิจารณา คุณภาพการให้บริการพื้นฐานและนักวิจัยส่วนใหญ่มักจะให้ความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐาน 2 แนวคิดได้แก่ 1. แนวคิด

การพึงพอใจต่อลูกค้า และ 2. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ โดยที่แนวคิดแรกมุ่งเน้นไปที่การวัดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองมุ่งเน้นไปที่การวัดคุณภาพของการให้บริการตามตัวแบบ

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

อลิน ศรีแย้ม (2553) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วถือว่าเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติของการบริการไม่มีความแน่นอน ขึ้นอยู่กับประเภทของงานและไม่วสามารถทำการจัดต้องได้รวมทั้งไม่สามารถคาดหมายได้ว่าจะเกิดขึ้นอย่างไรซึ่งผู้ที่ได้รับการบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการบริการเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือดีกว่าที่คาดหมายไว้ ก็จะช่วยให้เห็นมิติของการปฏิบัติรวมทั้งยังสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการได้อย่างเด่นชัดที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการสามารถเกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ ได้แก่

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของการเป็นผู้ให้บริการ ถือเป็นการแสดงออกไปยังผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการ ที่มีความรู้และทักษะทางด้านการบริการอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการได้เอาใจใส่รวมทั้งดำเนินการในสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านต่าง ๆ ให้จากท่าทางที่มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม และดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการบริการ ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาจากสถานที่ตั้ง และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมทั้งระบบการเตรียมการจัดการ เพื่อให้เกิดความอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการมากที่สุด

4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ผู้เข้ารับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับการบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการนั้นจะต้องทำการปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ การเตรียมความพร้อมสำหนับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือการเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างมืออาชีพและทันเวลา จนทำให้สถานการณ์กลับมาสู่ความปกติได้อย่างเรียบร้อย

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ผู้บริการมักจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการมีความสม่ำเสมอในการให้บริการที่ดีมาโดยตลอด ซึ่งจะเป็นการรับรู้ถึงคุณภาพของผู้ให้บริการที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และยังสามารถช่วยให้ผู้เข้ารับบริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้ทำการอธิบายแนวคิดเรื่องของคุณภาพที่ลูกค้าสามารถรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ 2 ประเภท ดังนี้

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยรอบตัวได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารกันโดปากต่อปาก รวมทั้งความต้องการจากผู้เข้ารับบริการ

2. คุณภาพที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ ทั้งนี้การให้บริการสามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่เข้ามารับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อลูกค้า โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่ลูกค้าได้คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการที่เคยได้ใช้บริการจากลุกค้า ว่าคุณภาพของทั้งสองด้านนั้นเกิดความสอดคล้องกันหรือไม่ หรือเกิดความแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันก็จะทำให้เกิดคุณภาพที่ลูกค้าได้รัยรู้ทั้งหมดเป็นภาพรวมของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการ แล้วจึงทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่สอดคล้องกันกับคุณภาพที่ต้องการก็จะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ไม่ดีเกิดขึ้น

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรวมถึงการประเมินคุณภาพอาจเกิดขึ้นได้ยากเนื่องจากการบริการนั้นไม่สามารถทำการจับต้องได้จึงทำให้เกิดการประเมินได้ยาก ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการมักเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบการบริการ และผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งลูกค้าจะสามารถรับรู้ผลลัพธ์ของการบริการว่ามีคุณภาพมากน้องเท่าไหร่ มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้าโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบจากการรับรู้ของลุกค้ารวมถึงความคาดหวังของลูกค้าแนวคิดในการวัดคุณภาพการบริการมีดังนี้

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ โดยที่ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการที่มีให้ต่อลูกค้า ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับหลังจาการบริการ รวมถึงการคาดหวังที่มีต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของการบริการลูกค้าจะทำการวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สัมผัสได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมถึงการแต่งการของผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือและความไว้วางใจ เป็นคุณลักษณะที่ผู้บริการจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างสม่ำเสมอ

3. ความรวดเร็ว เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทันที และตั้งใจให้ความเชื่อเหลือลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่นไม่ควรให้รอคิวนาน เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการต้องรีบเข้าไปต้อนรับในทันที

4. ความมั่นใจและการรับประกัน เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่ทางด้านการให้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงการแก้ไขปัญญาต่าง ๆ ให้เป็นรายบุคคล

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า คุณภาพของการประเมินการให้บริการผู้ใช้บริการจะทำการพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การเข้าถึงการบริการ การบริการที่ให้กับลูกค้าจะต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ทางด้านเวลาจะต้องไม่ให้ลูกค้ารอนาน ทางด้านสถานที่จะต้องมีมีที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ

2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยที่ใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน

3. ความสามรถ ผู้ให้บริการจะต้องมีความชำนาญทางด้านทักษะการให้บริการและมีความรู้ความสามารถ

4. ความสุภาพเป็นมิตร ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเองและไม่ทำลักษณะท่าทางที่ไม่ได้ต่อลูกค้า

5. ความน่าเชื่อถือ บุคลากรจะต้องทำการสร้างความเชื่อมั่นรวมทั้งการไว้วางใจในการบริการให้แก่ลูกค้าในทุก ๆ ครั้งที่ให้บริการ

6. ความไว้วางใจที่ทำให้ลูกรู้สึกเชื่อมั่น อย่างสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองลูกค้าและสามารถทำการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัยในการให้บริการ จะต้องไม่อันตราต่อลูกค้า

9. การสร้างการบริการให้เป็นรูปธรรม บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้ลุกค้าสามารถคาดการณ์ ถึงคุณภาพของการบริการได้

10. การเข้าใจลูกค้า พนักงานต้องพยามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการดังกล่าวทันที

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้กล่าวถึงมิติการวัดคุณภาพสำหรับการบริการโดยผู้บริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่

1. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม จะเป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสามารถจับต้องได้เช่น วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

2. ความน่าเชื่อถือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการตามที่สัญญาไว้ด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความมั่นใจ ได้มาจากการความปลอดภัยของสถานที่ การมีความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้รู้ค้ามีความมั่นใจต่อการมารับบริการ

5. การดูแลเอาใจใส่ ได้มาจากการเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าแต่ละคนมีความชอบไม่เหมือนกัน การติดต่อสื่อสารประสานงานกับลุกค้าอยู่ตลอดเวลา

เครื่องมือที่ใช้ทำหน้าที่สำหรับแบบประเมินคุณภาพการบริการสามารถจำแนกได้สองส่วน ได้แก่ ความคาดหวังของลุกค้าและการรับรู้ของลุกค้าเมื่อได้รับการบริการ เพื่อนำมาประเมินความคาดหวังในการบริการที่มีต่อลูกค้า หากว่าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือว่าเท่ากันกับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทางกลับกันถ้าหากคะแนนการรับรู้น้อยกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ก็จะหายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ คำถามก็คือลูกค้าคาดหวังการบริการไว้อย่างไร หรือการบริการต่าง ๆ อาจจะมีประสิทธิภาพน้อยเกินความคาดหวังของลูกค้า

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งประการที่ช่วยให้งานทางด้านการบริการประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้บริการจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดซึ่งจะเป็นสิ่งบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญอันดับแรกคือจำนวนของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น จำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของการทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งทางผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารการจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 13) ได้นิยามคำว่าความพึงพอคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของสิ่งที่เห็นหรือสิ่งที่ได้รับ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นรูปแบบระหว่าง การกระทำที่มองเห็นและผลงานที่คาดหวัง ระดับของความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็นหลายระดับซึ่งความพึงพอใจของลุกค้าสามารถแยกในแต่ละระดับออกมาเป็นหลายขั้นตอนของความพึงพอใจได้ กล่าวได้ว่าการทำงานของผู้ให้บริการไม่ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าย่อมจะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่หากการกระทำตรงตามความต้องการที่คาดหวังลูกค้าย่อมพอใจแต่หากว่าเกินไปกว่านั้นลูกค้าก็จะมีความพอใจที่มากยิ่งขึ้น

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

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้สึกของลูกค้า การประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย กระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งผลของการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

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

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

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551, หน้า 16) ได้ทำการประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปได้ทั้ง 7 หัวข้อ ได้แก่ 1. ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ 2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติตามสามารถเกิดความเข้าใจร่วมกันภายในหน่วยงาน 3. ความพึงพอใจที่เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติตามเกิดความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน 4. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในหมู่คณะ 5. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดการช่วยเหลือกันภายในองค์กร 6. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ 7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกันกับ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 23) ได้ทำการกล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่เป็นสิ่งสำคัญในการบริการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานภายในองค์กรได้ 7 ประการดังนี้ 1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของ

ทางองค์กร 2. สร้างความจงรักภักดีให้แก่องค์กร 3. มีระเบียบวินัย และปฏิบัติตามกฎข้อบังคับตามที่องค์กรได้กำหนดขึ้นมาอย่างเคร่งครัด 4. สร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร 5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานภายในองค์กร 6. เกื้อหนุนให้สมาชิกในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานกิจกรรมต่าง ๆ 7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้พฤติกรรมของบุคคลซึ่งสามารถแบ่งออกมาได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
3. ความเอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย
4. จะไม่ขาดงาน หรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. มีความสมัครใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงเกี่ยวกับการติดตามผลงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบความพึงพอใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของบุคคลในองค์กรดีหรือไม่ดีสามารรถขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 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 โสรัจจะ (2517, หน้า 52) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ระดับอาชีพ ถ้าหากอาชีพที่กำลังปฏิบัติงานอยู่มีระดับที่สูงหรือเป็นที่นิยมในสังคมก็จะเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพการทำงานที่สะดวกสบายเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

3. ระดับอายุ การปฏิบัติงานในช่วงอายุที่แตกต่างกันย่อมทำให้ผุ้ปฏิบัติงานเข้าถึงความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป

4. รายได้ จำนวนรายได้ประจำรวมทั้งรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองภายในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นไปที่การเอาใจใส่และความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (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 สถานที่ตั้งของที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน การได้รับความเอาใจใส่ และช่วยเหลือแนะนำคอยให้คำปรึกษาระหว่างการทำงานร่วมกันในองค์กร

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับและยกย่องนับถือผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร

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 ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลอันเกิดมาจากการเปรียบเทียบของการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกันกับความรู้สึก ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สามารถทำการแบ่งระดับออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกมีความสุขของผู้เข้ารับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวัง

2. ความพึงพอใจเกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจต่อการบริการเมื่อได้รับการบริการเกิดความคาดหวัง

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551, หน้า 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่างมีรูปแบบและความสำคัญที่แตกต่างกันแต่เป้าหมายหลักของความพึงพอใจคือขั้นตอนการบริการและการดำนอนงานแล้วเสร็จตามที่ตั้งเป้าหมายจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งผู้บริการและผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจ สามารถแบ่งแนวทางออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบและคาดหวังในความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับการบริการ ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องใช้เครื่องมือในรูปแบต่าง ๆ ทั้งด้านการสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้ใช้บริการสามารถทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เผื่อที่จะไดรับข้อมูลทั้งภายในและภายนอกอย่างครบถ้วนในการสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ แล้วจึงนำมาปรับปรุงพัฒนาแบะแก้ไขให้สอดคล้องกับความคาดหวังต่อผู้ใช้บริการ

2. การกำหนดเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อชี้แนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการมาประมวลผล วิเคราะห์แล้วจึงนำมาปรับปรุงข้อบกพร่องภายในองค์กร แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้เป็นไปตามสภาวะสังคมที่ผู้รับบริการต้องการซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

3. กำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ใช้รูปแบบวิธีการใหม่ ๆ ทั้งด้านการตลาดรวมทั้งการควบคุมการบริการ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับบริการ

คุณลักษณะของคุณภาพบริการ

ในการบริการจำเป็นที่จะต้องศึกษาลงไปถึงลักษณะของบริการ เนื่องจากบริการไดมีลักษณะเฉพาะตัวที่มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป โดยมีนกวิชาการได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของการบริการโดยสรุปออกมาได้ดังนี้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้ทำการกล่าวถึงลักษณะคุณภาพบริการโดยจำแนกออกเป็น 7 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เนื่องจากการบริการไม่มีรูปร่างรวมทั้งไม่มีตัวตนเหมือนกับสิ้นค้าที่วางขาย เราจึงสามารถที่จะจับต้องได้และไม่สามารถทำการทดลองใช้ก่อนได้ ดังนั้นการตัดสินใจที่จะใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด และคำบอกเล่าจากผู้ที่ได้รับประสบการณ์เป็นสำคัญ

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

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เนื่องจากการบริการหากไม่มีผู้มาใช้บริการในระยะเวลาที่ยาวนานก็จะทำให้การบริการที่ทำการจัดเตรียมไว้สูญเกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ เนื่องจากการบิการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่าผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง 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 องค์ประกอบ

ดังกล่าวอาจจะลดระดับคุณภาพของการบริการลงอย่างชัดเจน แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและบริการด้านอื่น ๆ ดีด้วย ก็จะช่วยยกระดับการบริการให้สูงมากขึ้น

7. การบริการมักจะต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกการบวนการผลิตออกจากกันได้

คุณภาพของการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากำหรับองค์กรและธุรกิจในปัจจุบัน รูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไปตลอดเวลา ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ คุณภาของการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจ และเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการแข่งขัน

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

ประวัติความเป็นมา

ลักษณะของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของอำเภอเมือง ติดกับเทศบาลเมืองสระบุรีมีระยะห่างจากอำเภอเมือง 3 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศของตำบลตะกุดส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำป่าสักไหลผ่านมีเนื้อที่ทั้งหมด 8.26 ตารางกิโลเมตร (ประมาณ 5,200 ไร่)

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี
ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวสาร อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลเมืองสระบุรี ตำบลปากเพรียว อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

ลักษณะภูมิอากาศ แบ่งเป็น
ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนมีนาคม – มิถุนายน
ฤดูฝน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม – กันยายน
ฤดูหนาว ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์

ลักษณะของดิน เป็นลักษณะของดินของตำบลตะกุดเป็นดินร่วนปนทราย ลักษณะดินมีความอุดมสมบูรณ์และมีการระบายน้ำได้ดี

ลักษณะของแหล่งน้ำ ตำบลตะกุด มีแหล่งน้ำาธรรมชาติที่สำคัญขนาดใหญ่ จำนวน 5 แห่ง คือ
1) อ่างเก็บน้ำ หมู่ 5 (บ่อรอนาง)
2) อ่างเก็บน้ำชลประทานคลองเพรียว (อยู่ในพื้นที่ตอนใต้ของตำบล คือ หมู่ที่ 2, 6)

3) คลองส่งน้ำด้วยพลังงานไฟฟ้า (อยู่ในพื้นที่ตอนเหนือของตำบล คือ หมู่ 1,2,3,4,5)

4) แม่น้ำป่าสัก (ไหลผ่านตามแนวเขตตำบลด้านเหนือ หมู่ที่ 1,2,3,4,5,6)

5) บึงตะกุด (ที่ตั้งวัดและหมู่บ้านตะกุด หมู่ที่ 1,2,3) 1.6

ลักษณะของไม้และป่าไม้ ประเภทของป่าไม้ผลัดใบ แบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน ป่าไม้ประเภทนี้จะมีการผลัดใบในฤดูแล้งเพื่อลด ปริมาณการคลายน้ำ โดยจะเริ่มทิ้งใบในช่วงปลายฤดูหนาว

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพอากาศของจังหวัดลพบุรีแบ่งออกเป็น 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูหนาว และฤดูฝน อากาศร้อนอบอ้าว ในช่วงฤดูร้อน และในช่วยฤดูหนาว อากาศเย็น เดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวมากที่สุด คือ เดือนเมษายน และหนาวเย็นที่สุด คือ เดือนมกราคม

ลักษณะทางการเมือง/การปกครอง 2.1 เขตการปกครอง เทศบาลตำบลตะกุดแบ่งเขตการปกครอง แบ่งเป็น 6 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ที่ 1 บ้านตะกุด หมู่ที่ 2 บ้านตะกุด 2 หมู่ที่ 3 บ้านท่างิ้ว หมู่ที่ 4 บ้านม่วง หมู่ที่ 5 บ้านกล้วย หมู่ที่ 6 บ้านกล้วย

การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลตะกุด การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลตะกุด โดยใช้วิธีการเลือกตั้งโดยตรงจากประประชาชนในพื้นที่ โดยการเขตการปกครอง เทศบาลตำบลตะกุด แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขตการเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้ง เขตที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านตะกุด ทั้งหมู่บ้าน หมู่ที่ 2 บ้านตะกุด ทั้งหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 บ้านท่างิ้ว ทั้งหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 บ้านม่วง ทั้งหมู่บ้าน

เขตเลือกตั้ง เขตที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 5 บ้านกล้วย ทั้งหมู่บ้าน หมู่ที่ 6 บ้านกล้วย ทั้งหมู่บ้าน

จำนวนประชากร

ปัจจุบันระชากรทั้งสิ้น 4,503 คน ประชากรชาย 2,219 คน ประชากรหญิง 2,284 คน จำนวนครัวเรือน 1,815 ครัวเรือน ประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านตะกุด ทั้งหมู่บ้าน

หมู่ที่ 2 บ้านตะกุด ทั้งหมู่บ้าน

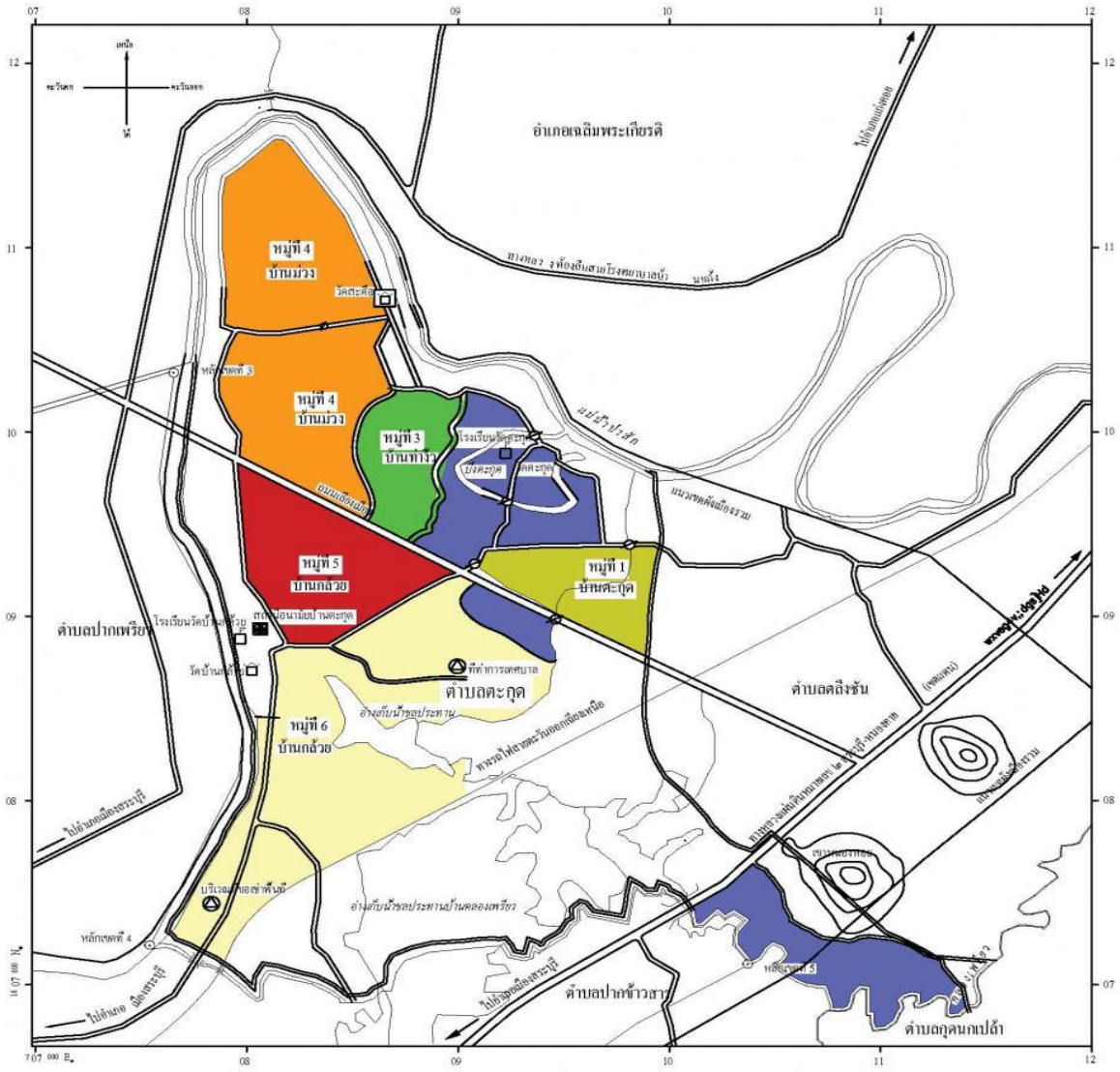
หมู่ที่ 3 บ้านท่างิ้ว ทั้งหมู่บ้าน

หมู่ที่ 4 บ้านม่วง ทั้งหมู่บ้าน

หมู่ที่ 5 บ้านกล้วย ทั้งหมู่บ้าน

หมู่ที่ 6 บ้านกล้วย ทั้งหมู่บ้าน

ที่มา : สำนักทะเบียน เทศบาลตำบลตะกุด (30 กันยายน พ.ศ.2559)



ภาพที่ 2.1 ที่ตั้งของเทศบาลตำบลตะกุด

ที่มา: เทศบาลตำบลตะกุด, 2566

สภาพสังคม

ทางด้านการศึกษา ในระดับประถมศึกษา มีจำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลตะกุด ประกอบด้วยครู จำนวน 1 คน และผู้ดูแลเด็ก 1 คน โดยมีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 35 คน และการเรียนการสอนในโรงเรียนวัดบ้านกล้วย 1 แห่ง ประกอบด้วยครู จำนวน 9 คน และจำนวนนักเรียน 155 คน

สาธารณสุขทางเทศบาลตำบลตะกุด มีสถานบริการพยาบาล 1 แห่ง คือ หน่วยงานด้านสาธารณสุข คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะกุด จำนวน 1 แห่ง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะกุด 1 คน, นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ 1 คน, พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ 1 คน, เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข 1 คน, เจ้าพนักงานสาธารณสุข ชำนาญงาน 1 คน

ประเพณีและงานประจำปี

ประชาชนในเทศบาลตำบลตะกุดนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และมีประเพณีและงานประจำปี คือ ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประเพณีรดน้ำขอพรผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ ประเพณีกวนข้าวเหนียวแดง ประเพณีกวนข้าวทิพย์ ประเพณีแห่เทียนพรรษา พิธีไหว้ศาลเจ้าแม่ทับสินคา หมู่ที่ 3 ในวันขึ้น 6 ค่ำ เดือน 6 พิธีบวงสรวงศาลเจ้าพ่อหลวงปู่ดำ หมู่ที่ 4 ในวันขึ้น 12 ค่ำ เดือน 4 พิธีบวงสรวงศาลเจ้าพ่อบุญลือ หมู่ที่ 4 ในวันขึ้น 6 ค่ำ เดือน 6

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น บายศรีจากใบตอง ทางมะพร้าว วงปี่พาทย์ ภาษาไทยกลาง, ภาษาอีสาน, ภาษายวน

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก งานไม้แกะสลักนกคุ้ม

ทรัพยากรธรรมชาติทางน้ำ บึงตะกุด หมู่ 1,2,3 แม่น้ำป่าสัก บ่อรอนาง หมู่ 5 อ่างเก็บน้ำชลประทานคลองเพรียว หมู่ที่ 6 9.2

ป่าไม้และภูเขา คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ มีความเป็นธรรมชาติตามสภาพพื้นที่และลักษณะภูมิประเทศ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งานพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 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 อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำหนองไผ่แก้ว จำแกนตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว การวิจัยครั้งนี้ได้สำรวจความพึงอพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วแยกตามรายด้านจำนวน 7 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภารกิจการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ ของกลุ่มผู้สูงอายุ ภารกิจการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ ภารกิจการให้บริการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ภารกิจกิจการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตชุมชน ภารกิจการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรค และภารกิจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่อง

ทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำนวนทั้งหมด 345 ราย

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู 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 การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบางเมืองนครปฐมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 1,105 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้

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

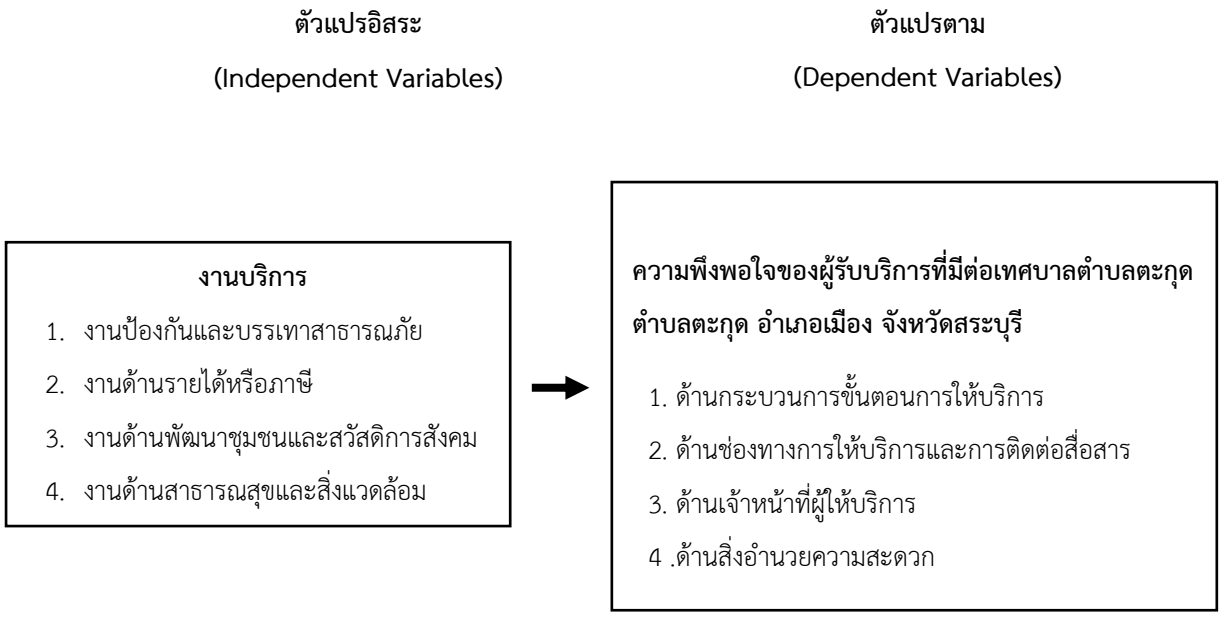
สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 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)

ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน่ (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 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จะมีประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการ คือสามารถปรับปรุงและแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการให้มีการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้นและยังมีประโยชน์ในส่วนที่ทำให้ประชาชนอบอุ่นใจในการดำรงชีพ และประกอบอาชีพภายในพื้นที่

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี 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 มาเป็นแนวทางพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนแผนภาพ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยในเขตตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จำนวน 4,503 คน ที่มา: สำนักงานปลัดของเทศบาลตำบลตะกุด, 2565

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 100 คน ตามขอบเขตของการว่าจ้างการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน มีการกำหนดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยกำหนดการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1981) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = 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 ขอบข่ายงานบริการเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบความตรง เชิงเนื้อหา รวมทั้งภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่า 0.50 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่าผลการประเมินได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มยุรี รัตนเสริมพงศ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย

5.2 นางสาวสิริกัลยา เนตรอินทร์ นายกเทศมนตรีตำบลตะกุด

5.3 นางสัจจาภรณ์ บุบผาสุวรรณ ปลัดเทศบาลตำบลตะกุด

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการใน 4 งานบริการที่สำรวจ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

7. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 – วันที่ 15 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended)

3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง 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 โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรง

กลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : $\bar{X}$) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละ แล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนน ตามเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง 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 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) จำแนกตามประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ได้แก่

2.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00
รวม	**100**	**100.00**
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	6	6.00
24 – 34 ปี	23	23.00
35 - 44 ปี	32	32.00
45 - 54 ปี	19	19.00
55 - 64 ปี	20	20.00
รวม	**100**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	35	35.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	22.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	29	29.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	5	5.00
ปริญญาตรี	9	9.00
รวม	**100**	**100.00**
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
พนักงานบริษัท	20	20.00
รับจ้างทั่วไป	29	29.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	25	25.00
เกษตรกรรม/ประมง	18	18.00
เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ	3	3.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี **ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40	9

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวมเฉลี่ย	**4.70**	**0.46**	**มากที่สุด**	**94.00**	**9**
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
รวมเฉลี่ย	**4.72**	**0.45**	**มากที่สุด**	**94.40**	**9**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนะ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
รวมเฉลี่ย	**4.78**	**0.41**	**มากที่สุด**	**95.60**	**10**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
รวมเฉลี่ย	**4.74**	**0.44**	**มากที่สุด**	**94.80**	**9**
ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	**4.75**	**0.43**	**มากที่สุด**	**95.00**	**9**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี **ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ

94.20 และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60 และ "จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็ปไซด์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา ลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4. 79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4. 79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	45	45.00
หญิง	55	55.00
รวม	**100**	**100.00**
2. อายุ		
25 – 34 ปี	9	9.00
35 - 44 ปี	15	15.00
45 - 54 ปี	69	69.00
55 - 64 ปี	7	7.00
รวม	**100**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	53	53.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	12.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	10.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	6	6.00
ปริญญาตรี	19	19.00
รวม	**100**	**100.00**
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
พนักงานบริษัท	16	16.00
รับจ้างทั่วไป	22	22.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	17	17.00
เกษตรกรรม/ประมง	30	30.00
เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ	2	2.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	8	8.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\overline{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวมเฉลี่ย	**4.75**	**0.43**	**มากที่สุด**	**95.00**	**9**
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
รวมเฉลี่ย	**4.70**	**0.46**	**มากที่สุด**	**94.00**	**9**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนะ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
รวมเฉลี่ย	**4.81**	**0.39**	**มากที่สุด**	**96.20**	**10**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	**4.79**	**0.41**	**มากที่สุด**	**95.80**	**10**
ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	**4.77**	**0.41**	**มากที่สุด**	**95.40**	**10**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ "จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็ปไซด์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
รวม	**100**	**100.00**
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	7	7.00
24 – 34 ปี	18	18.00
35 - 44 ปี	22	22.00
45 - 54 ปี	50	50.00
55 - 64 ปี	3	3.00
รวม	**100**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	22	22.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	19.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	38	38.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	18	18.00
ปริญญาตรี	3	3.00
รวม	**100**	**100.00**
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
พนักงานบริษัท	26	26.00
รับจ้างทั่วไป	22	22.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	11	11.00
เกษตรกรรม/ประมง	36	36.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และมีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
รวมเฉลี่ย	**4.74**	**0.44**	**มากที่สุด**	**94.80**	**9**

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\overline{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
รวมเฉลี่ย	**4.80**	**0.39**	**มากที่สุด**	**96.00**	**10**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนะ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.70	0.45	มากที่สุด	94.00	9
รวมเฉลี่ย	**4.69**	**0.46**	**มากที่สุด**	**93.80**	**9**

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
รวมเฉลี่ย	**4.79**	**0.41**	**มากที่สุด**	**95.80**	**10**
ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	**4.77**	**0.42**	**มากที่สุด**	**95.40**	**10**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาลำดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และ"จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็ปไซด์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	59	59.00
หญิง	41	41.00
รวม	**100**	**100.00**
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	5	5.00
25 – 34 ปี	33	33.00
35 - 44 ปี	45	45.00
45 - 54 ปี	10	10.00
55 - 64 ปี	7	7.00
รวม	**100**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	29	29.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	30.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	24.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	11	11.00
ปริญญาตรี	6	6.00
รวม	**100**	**100.00**
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
พนักงานบริษัท	12	12.00
รับจ้างทั่วไป	7	7.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	10	10.00
เกษตรกรรม/ประมง	31	31.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ	22	22.00
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4.7 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
เหมาะสม รวดเร็ว					
รวมเฉลี่ย	**4.75**	**0.43**	**มากที่สุด**	**95.00**	**9**
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	**4.81**	**0.39**	**มากที่สุด**	**96.20**	**10**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนะ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวมเฉลี่ย	**4.78**	**0.41**	**มากที่สุด**	**95.60**	**10**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
รวมเฉลี่ย	**4.79**	**0.40**	**มากที่สุด**	**95.80**	**10**
ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	**4.78**	**0.41**	**มากที่สุด**	**95.60**	**10**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ

ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และ"จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็ปไซด์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\overline{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
รวมเฉลี่ย	**4.75**	**0.43**	**มากที่สุด**	**95.00**	**9**
งานด้านรายได้หรือภาษี					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	**4.77**	**0.41**	**มากที่สุด**	**95.40**	**10**
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.80	0.39	มากที่สุด	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	**4.77**	**0.42**	**มากที่สุด**	**95.40**	**10**
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.40	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	**4.78**	**0.41**	**มากที่สุด**	**95.60**	**10**
รวมเฉลี่ยงานบริการทั้ง 4 ด้าน	**4.80**	**0.43**	**มากที่สุด**	**96.00**	**10**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ ลำดับสุดท้าย คือ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี สรุปดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ ลำดับสุดท้าย คือ งานบริการด้าน

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60 และ "จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็ปไซด์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา ลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4. 79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4. 79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ

สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ "จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็ปไซด์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =

4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และมีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาลำดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และ"จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็ปไซด์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และ"จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็ปไซด์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวว่าสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการจากสถาบันที่ตนเองจะได้รับและสถาบันสามารถตอบสนองกับความต้องการ ส่วนการบริการที่ให้จนเกินความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้า หากลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีกว่าหรือมากกว่าความคาดหวังย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจที่ตรงกับความต้องการ และที่มากไปกว่านั้นการให้บริการยังเกิดความคุ้มค่ากับเงินที่แลกกับการบริการ

ดังนั้นเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในด้านต่าง ๆ ต่อไป

งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ช่องทางการให้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องนำเสนอข้อมูล ช่องทางการติดต่อให้แก่ผู้ที่สนใจเข้ารับการบริการที่มีหลากหลายช่องทาง เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกสบาย สอดคล้องกันกับ ชิดชม กันจุฬา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อธิบายถึงช่องทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยที่จะต้องสามารถให้ผู้รับบริการได้ติดต่อรับข่าวสารและข้อมูลได้อย่างสะดวกที่สุด สอดคล้องกันกับ นิติพล ภูตะโชติ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าตอบริการของไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผลการประเมินของผู้ใช้บริการทางด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีช่องทางการติดต่อให้แก่ผู้เข้ารับการลบริการหลากหลายช่องทาง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมาก

งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน

กล่าวคือ รูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสุจริตและมีคุณธรรมทางด้านการบริการที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ผู้เข้ารับการบริการ สอดคล้องกับชลดา พ้นภัย และกิติพงษ์ ลือนาม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้เฟสบุกเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษาในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษาของหน่วงงานในระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทางด้านด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นประโยชน์และเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนี นาแว (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ มีคุณธรรมและจริยธรรมทางด้านการบริการต่อผู้เข้ารับการบริการเป็นอย่างสูง รวมทั้งมีความสุจริตต่องานทางด้านการบริการเป็นอย่างสูง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมาก

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือ มีช่องทางให้ผู้ที่เข้ามารับบริการติดต่อและสื่อสารได้ในหลากหลายช่องทาง และเพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งยังสามารถทำการค้นหาข้อมูลเบื้องต้นไปในทุก ๆ ช่องทางการติดต่อ สอดคล้องกับจุฬารัตน์ วัฒนะ และสุชาติ เปรมสุริยา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ช่องทางการให้บริการในการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากต่อผู้เข้ารับบริการ เนื่องจากจะช่วยอำนวยความสะดวกทางด้านการติดต่อกับผู้เข้ารับบริการ ยังช่วยให้ผู้เข้ารับการบริการเกิดความพึงพอใจต่อการติดต่อผู้ให้บริการได้สะดวกอย่างคล่องตัว สอดคล้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายอำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ถึงผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จำเป็นที่จะต้องมีความจริงใจต่อการบริการและรูปแบบองการพูดจาในการบริการจะต้องมีความจริงใจ ไม่พูดในทิศทางของการดูถูกผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งมีคุณธรรมและจริยธรรมต่อการบริการอย่างเคร่งครัด แสดงว่าเทศบาลตำบลตะกุด

ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ มีคุณธรรมและจริยธรรมทางด้านการบริการต่อผู้เข้ารับการบริการเป็นอย่างสูง รวมทั้งมีความสุจริตต่องานทางด้านการบริการเป็นอย่างสูง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมาก

งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าจะต้องมีความจริงใจต่อผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งให้ความเสมอภาคแก่ผู้เข้ารับการบริการทุกคน สอดคล้องกับ สถิต แพงแพง จิตติ กิตติเลิศไพศาล และ ละมัย ร่มเย็น (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอแพง จังหวัดนครพนม พบว่าการที่เจ้าหน้าที่มีความจริงใจต่อผู้ใช้บริการ จะช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือ และทำให้ผู้ใช้บริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพัชร์ อภิรุ่งเรืองสกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2562) ศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรในงานและการยอมรับในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเทของพนักงานฝึกปฏิบัติงานสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก พบว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจทางด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความจริงใจ มีคุณธรรมและจริยธรรมต่อผู้เข้ารับการบริการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี และเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และเกิดความยั่งยืนของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

1. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด

อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ควรจะมีจุดที่ให้บริการการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อีกทั้งการจัดให้มีการพบปะกับประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/ การพัฒนาพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดการข้อมูลตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้อง

2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลตะกุดในการบริการด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงลดเอกสารคำร้องต่าง ๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และรวดเร็วในการมารับบริการมากขึ้น เช่น การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายและบางงานอาจจะมีขั้นตอนในการแจ้งเตือนผู้รับบริการก่อนล่วงหน้า เช่น งานการรับชำระภาษีประเภทต่าง ๆ

3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่พบปะประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อลดช่องว่างระหว่างกันและเป็นการเพื่อความสัมพันธ์ที่มีต่อกันมากยิ่งขึ้น โดยเทศบาลตำบลตะกุดมีหลักการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลตะกุด ส่งผลต่อผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองที่ทันความต้องการ รวมทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากขึ้น

4. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ควรลดกระบวนการขั้นตอนที่เป็นทางเลือกในการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่แสดงให้เห็นข้อมูลใจง่าย สามารถศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการติดต่อด้วยตนเองได้ และควรเปิดการให้บริการแบบนอกสถานที่ตั้ง เช่น มีจุดให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในห้างสรรพสินค้า เพื่อขจัดปัญหาการไม่มีที่จอดรถตามที่มีผู้เสนอแนะความคิดเห็นมาในแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี เพื่อรองรับกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล

2) ควรวิจัยในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

3) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล.** นนทบุรี :โรงพิมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**, มหาวิทยาลัยมหิดล.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จุฬารัตน์ วัฒนะ และสุชาติ เปรมสุริยา. (2563). การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 7(1),** 99-115.

เจิดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(2534). **ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสานักงานเขตจตุจักร.** กรุงเทพฯ :วิทยาลัยการปกครอง.

ฉัตรชัย กองกุล. (2559). วัฒนธรรมองค์การของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สู่การเป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศด้านการบริการ. **วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ, 9(1),** 22-34.

ชลดา พ้นภัย และกิติพงษ์ ลือนาม. (2562). การใช้เฟสบุกเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษาในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษาของหน่วงงานในระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. **วารสารมนุษยสังคมศิลปาสาร, 1(1),** 98-109.

ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร**, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ชิดชม กันจุฬา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. **วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน, 2(1),** 13-33.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ. กรมการปกครอง. **วารสารเทศาภิบาล, 88(7),** 8 – 20.

ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐพัชร์ อภิรุ่งเรืองสกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). อิทธิพลของทรัพยากรในงานและการยอมรับในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเทของพนักงานฝึกปฏิบัติงานสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก. **วารสารปัญญาภิวัฒน์, 11(1),** 169-182.

ทัชชญา วรรณบวนเดช. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรกษาตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. **วารสารสารสนเทศ, 14(2),** 73-84.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

นิติพล ภูตะโชติ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าตอบริการของไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(27),** 85-96.

นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮแบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประทีบ หมวกสกุล. (2559). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลุรู อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส 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.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2563.) **ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์**.

พรพิพัฒน์ ซื่อสัตย์. (2555). แนวทางการพัฒนาคุณภาพปฏิบัติงานครู กศน. ตำบลในเขตภูมิภาคตะวันตก. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 5(3),** 319-328.

เยาวภา ปฐมศิริกุล และ สุดาพร สาวม่วง. (2554). ความพึงพอใจของชุมนต่อการให้บริการส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 1(1),** 139-151.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์

รัชนี นาแว. (2563). ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 12(2),** 394-410.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต**, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ลูกน้ำ บุญชัย และมานพ ชูนิล. (2558). ความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์. **วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์, 10(28),** 143-158.

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

วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิดา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงส์, สิทธิพันธ์ พุทธหุน. (2562, กันยายน-ธันวาคม). การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. **วารสารรัชต์ภาคย์, 12(31),** 55-68.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคกิจการประปาของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

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

วุทธิชัย ลิ้มอรุโณทัย และธีระวัฒน์ จันทึก. (2559). การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัย:คอนโดมิเนียม. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal Silpakorn University, 9(1), 341-355.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, (2559) **ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สถิต แพงแพง จิตติ กิตติเลิศไพศาล และละมัย ร่มเย็น. (2561). ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอแพง จังหวัดนครพนม. **วารสารบัณฑิตศึกษา, 15(17),** 119-127.

สำนักงานปลัดของเทศบาลตำบลตะกุด. (2559). **ข้อมูลพื้นฐานในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี**. ค้นหาจาก https://www.tk.go.th.

สุเชาน์ มีหนองหว้า, อำนวย บุญรัตนไมตรี, หควญ ชูเพ็ญ, และปธาน สุวรรณมงคล. (2563). การบริการสาธารณะด้านการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้บริบทการกระจายอำนาจในรอบสองทศวรรษ. **วารสารการเมืองการปกครอง, 10(3),** 288-303.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). **รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.** สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสรัจจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ใน **บทความทางวิชาการ เล่ม 16** (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

อลิน ศรีแย้ม. (2553). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาผ่องกุล. (2559). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. **วารสารบัณฑิตศึกษา, 11(53),** 65-72.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 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 Michiqan 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.

Yamane, T. (1 9 7 3). **Research Methodology/Sample Size**. Florida: University Of Florida.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

<u>คำชี้แจง</u> โปรดลงเครื่องหมาย ☑ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ .....

4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างงาน
☐ อื่นๆ ระบุ .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u> 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 กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซด์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
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 กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ขอขอบคุณทุกทานที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

2. งานด้านรายได้และภาษี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

<u>คำชี้แจง</u> โปรดลงเครื่องหมาย ☑ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ .....

4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างงาน
☐ อื่นๆ ระบุ .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u> 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 กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซด์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
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 กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ขอขอบคุณทุกทานที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

<u>คำชี้แจง</u> โปรดลงเครื่องหมาย ☑ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ .....

4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างงาน
☐ อื่นๆ ระบุ .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u>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 กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
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 กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ขอขอบคุณทุกทานที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

<u>คำชี้แจง</u> โปรดลงเครื่องหมาย ☑ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ .....

4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างงาน
☐ อื่นๆ ระบุ .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u> 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 กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซด์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
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 กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ขอขอบคุณทุกทานที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ให้บริการสาธารณะงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

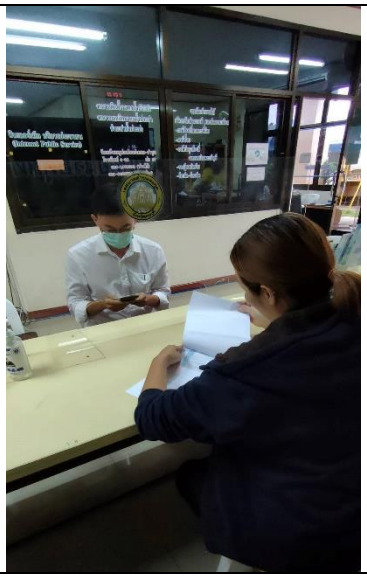
ศูนย์อำนวยการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย
เทศบาลตำบลตะกุด
คมจ.สระบุรี ร่วมใจ
ช่วยผู้ประสบภัยน้ำท่วม

0205
ส.ปพร.

ภาคผนวก ข

ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ให้บริการสาธารณะงานด้านรายได้หรือภาษี

เทศบาลตำบลตะกุด
ยินดีต้อนรับทุกท่านค่ะ



ภาคผนวก ข

ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ให้บริการสาธารณะงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ปรับปรุงซ่อมแซมที่อยู่อาศัย
ผู้สูงอายุ หมู่ที่ 1 ตำบลตะกุด

ผู้สูงวัย
90

โครงการฝึกอาชีพให้แก่ประชาชนในตำบลตะกุด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
หลักสูตรวิชาธุรกิจการเป็นผู้ประกอบการ
น้ำพริกกากหมูและแหนมหมูส้ม

meiji
CPF
CP
40,000

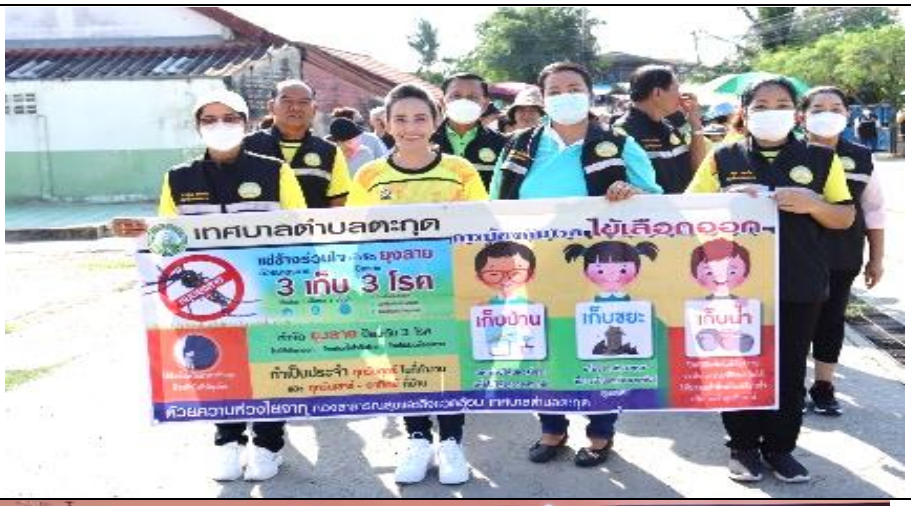
ภาคผนวก ข

ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ให้บริการสาธารณะงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การจัดทำ
ถังขยะเปียกลดโลกร้อน
เทศบาลตำบลตะกุด
ตามโครงการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยจากต้นทาง
ตามหลักการ 3Rs (Reduce,Reuse,Recycle) ประจำปีงบประมาณ 2566
เปลี่ยนขยะให้เป็นปุ๋ย... ด้วย "ถังขยะเปียกลดโลกร้อน"
2023.02.14 13:41

2023.02.14 13:19

โครงการ
Big
cleaning Day
เทศบาลตำบลตะกุด


เทศบาลตำบลตะกุด
3 เก็บ 3 โรค
เก็บบ้าน
เก็บขยะ
เก็บน้ำ

ภาคผนวก ค
ภาพประชาชนที่มารับบริการที่แสดงถึงความพึงพอใจ

ภาคผนวก ง
รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย

รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์	รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิจัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปนิดา เนื่องพะนอม	นักวิจัย
4. อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวณ	นักวิจัย