



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2560



ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2560

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานของเทศบาลตำบลตะกุด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.3 งานด้านบริการ (กองคลัง) ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ ทยาท ทยอแกว

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ	21
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	43
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
<u>ภาคผนวก ง.</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	22
ตารางที่ 4.2	24
ตารางที่ 4.3	25
ตารางที่ 4.4	26
ตารางที่ 4.5	27
ตารางที่ 4.6	29
ตารางที่ 4.7	30
ตารางที่ 4.8	32
ตารางที่ 4.9	33
ตารางที่ 4.10	35
ตารางที่ 4.11	36
ตารางที่ 4.12	38
ตารางที่ 4.13	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการดราภาพนั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้อำนาจประชาชนได้เข้ามามีกระบวนการมีส่วนร่วมการตัดสินใจตามระบบประชาธิปไตย อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน ในหมวด 5 ว่าด้วยนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 24)

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นใน มาตรา 284 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 115) ซึ่งมีสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 22) ที่ได้กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐาน

แห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

และในส่วนที่ 10 ว่าด้วยแนวนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 28) ในมาตรา 87 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ธีรเวคิน (2553: 402 - 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้นสามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้นนั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีทั้งสิ้น 7,851 แห่ง และในจังหวัดสระบุรีมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 109 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 38 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 70 แห่ง (<http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2560) และเทศบาลเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญของเทศบาล คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นของเทศบาลมีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องตามกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางเทศบาลด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนของเทศบาลดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานของเทศบาล ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอมือง จังหวัดสระบุรี เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านบริการ (กองคลัง)
- 2) งานด้านสาธารณสุข
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์
- 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลตะกุด จำนวน 4,378 คน (http://www.tk.go.th/add_file/bt5oReTMon113151.pdf สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2560)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 17 สิงหาคม – 30 กันยายน พ.ศ. 2560

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาล แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

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

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

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลตะกุดใต้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านบริการ (กองคลัง)

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านสาธารณสุข

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด จังหวัดสระบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตะกุด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึงในอรรณพ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติ ปรีดีติล (อ้างถึงในอรรณพ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุย จำปาเทศ (อ้างถึงในนิภาพรรณ แก้วปัญญา, 2542: 52) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (A day & Anderson, 1975 อ้างถึงในอนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542: 4) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

มอร์ส (Mors อ้างถึงในณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540: 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำการสิ่งนั้นๆ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542: 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542: 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์การของรัฐและเอกชนในเรื่องต่างๆ ดังนี้ คณะผู้วิจัยจึงสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจ จากการได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตนหรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็ว ว่องไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เราจะมีก็เปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้ทำที่ในการตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลังเมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมาก เป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

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

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และ สมชัย โสรจจะ, 2517: 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (2539: 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการต่างๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำ ที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะของงานบริการ

1) งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตนสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4) บริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อวันเวลาใด ก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลานัด

2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เคสและเดเนต (Cass and Danet อ้างถึงในโสภณ พิงชัย, 2537: 23) มีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2) ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

3) ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5) การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

6) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.2.3 คุณภาพบริการ

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างถึงในปิยพงษ์ ศรีสมบุญ, 2543 ค: 11 - 3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน

7) ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกาย ความปลอดภัยทางการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

9) ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ

- 1) ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณและคุณภาพของบริการ
- 2) ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้วิจารณญาณของแต่ละบุคคล

บุคคล

การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม

2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

2.3.1 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็จะต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สงวัย ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล (2540: 7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่างๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตาม บทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2.3.2 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบท อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า “ภายใต้การการบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในมาตรา 274 วรรค1โดยกล่าวว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกนอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายบัญญัติกฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามิยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะ กำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

2.3.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ, 2553: 13-15)

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็กๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการ

ยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจ่ายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่นเป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่างๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

2.5 บริบทที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลตะกุด

2.5.1 ประวัติความเป็นมา

“ตะกุด” เป็นหมู่บ้านหนึ่งที่ตั้งขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 3 มีตำนานเล่าสืบกันมาว่าเป็นหมู่บ้านที่เศรษฐีชาวมอญสามพี่น้อง จากจังหวัดนครราชสีมา ได้อพยพพล่องเรือมาตามแม่น้ำแควป่าสัก แล้วมาตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนอยู่ริมแม่น้ำ บุกเบิกที่ดินทำมาหากิน เพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ต่อมาได้ขยายครอบครัวมีบ้านเรือนที่อยู่อาศัย และลูกหลานมากขึ้น จึงได้มีการสร้างวัดเพื่อเป็นสถานที่เคารพบูชา ประกอบพิธีกรรมทางพุทธศาสนา และเป็นสถานที่อบรมศึกษาแก่บุตรหลานและเพื่อเป็นการป้องกันภัยอันตราย จากโจรผู้ร้าย และสัตว์ป่านานาชนิด ตลอดทั้งการวางแผนการเก็บกักน้ำไว้ในครัวเรือน การเพาะปลูกและการเลี้ยงสัตว์ เศรษฐีชาวมอญสามพี่น้องพร้อมด้วยลูกหลาน จึงได้พร้อมกัน “ขุดสระน้ำ” ขนาดใหญ่ขึ้น โดยขุดสระน้ำเชื่อมจากแม่น้ำแควป่าสักล้อมรอบวัดและหมู่บ้าน จึงได้ตั้งชื่อหมู่บ้านว่า “หมู่บ้านสระขุด” ต่อมาเรียกชื่อหมู่บ้านเพี้ยนไปเป็น “หมู่บ้านตะกุด” ตั้งแต่นั้นมา ปัจจุบันตำบลตะกุด ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตะกุด เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.2 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบลที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลตะกุด เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของอำเภอเมืองสระบุรี ติดกับเทศบาลเมืองสระบุรี มีระยะห่างจากอำเภอเมืองสระบุรี 3 กิโลเมตร

2.5.3 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลตะกุดส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำป่าสักไหลผ่านมีเนื้อที่ทั้งหมด 8.26 ตารางกิโลเมตร (ประมาณ 5,200 ไร่)

2.5.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินตำบลตะกุดเป็นดินร่วนปนทราย ลักษณะดินมีความอุดมสมบูรณ์ระบายน้ำได้ดี

2.5.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลตะกุด มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญขนาดใหญ่ จำนวน 5 แห่ง คือ

- อ่างเก็บน้ำ หมู่ที่ 5 (บ่อรองนาง)
- อ่างเก็บน้ำชลประทานคลองเพรียว (อยู่ในพื้นที่ตอนใต้ของตำบล คือ หมู่ที่ 2, 6)
- คลองส่งน้ำด้วยพลังงานไฟฟ้า (อยู่ในพื้นที่ตอนเหนือของตำบล คือ หมู่ที่ 1,2,3,4,5)
- แม่น้ำป่าสัก (ไหลผ่านตามแนวเขตตำบลด้านเหนือ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- บึงตะกุด (ที่ตั้งวัดและหมู่บ้านตะกุด หมู่ที่ 1, 2, 3)

2.5.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ป่าไม้ผลัดใบ แบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน ป่าไม้ประเภทนี้จะมีการผลัดใบในฤดูแล้งเพื่อลดปริมาณการคายน้ำ โดยจะเริ่มทิ้งใบในช่วงปลายฤดูหนาว

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุมพร พลายเมือง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนางานของเทศบาลนครอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีตามตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชน ที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบล คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่เทศบาลนครอุบลราชธานีควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่นๆ อีกหลายประเด็นเป็นต้นว่า ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบระบบราชการ จัดให้มีเสียงตามสายและให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น ปัญหาที่เกี่ยวกับเทศบาลนครอุบลราชธานีที่ควรมีการดำเนินการวิจัยต่อไป คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลนครอุบลราชธานี

สมบัติ สันทราย (2549) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแะ อำเภอบาแค จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลป่าแะทั้งหมด 18 หมู่บ้าน จำนวน 327 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลป่าแะ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำนักปลัดในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง กองคลังในภาพรวมมีความพอใจน้อย กองช่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กองการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาในการให้บริการของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง สำนักปลัดข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน กองคลังข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กิริยามารยาท สนทนา ท่วงทีและวาจา กองช่างข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาการให้บริการงานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ งานรักษาความสะอาดของถนน กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและระวังโรคติดต่อ กองการศึกษาข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ การจัดการศึกษาเด็กอนุบาล 3 ขวบ แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักปลัดควรมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอกับความต้องการ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

กิจกรรมายาท การสนทนา ท่วงที วาจา และความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ กองช่างการบริการควรให้ความสะดวกรวดเร็ว เรียงลำดับการมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมควรช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างทันทั่วทั้งที่ ควรมีโรงฆ่าสัตว์ กองการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องเด็ก โดยเฉพาะ มีบุคลากรอย่างเพียงพอและการเอาใจใส่ดูแลเด็ก จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างทั่วถึง

วิสูตร จงชวนิชย์ (2549) ได้ศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบรือ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์ในการเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบรือ จำนวน 361 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นชนิดสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการและด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ของเทศบาล ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรือ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐฉา พิริยะจิระอนันต์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านบริการ (กองคลัง) และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอากรฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคม สงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมากสำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลตำบลตะกุด และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด จำนวน 4,378 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการ โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

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

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

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของเทศบาลตำบลตะกุดที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

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

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลเทศบาลตำบลตะกุด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อความคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

3.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 100 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 100 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยคณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการ

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

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

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

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

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยคณะผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลตะกุด ที่มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานของเทศบาลตำบลตะกุด จังหวัดสระบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 100 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลตะกุด ในภาพรวม

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลตะกุด

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลตะกุด ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลตะกุด จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลตะกุด

4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

4.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	36	36.0
หญิง	64	64.0
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	-
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	4	4.0
25 - 34 ปี	39	39.0
35 - 44 ปี	19	19.0
45 - 54 ปี	15	15.0
55 - 64 ปี	17	17.0
65 ปีขึ้นไป	6	06.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	26	26.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	13.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	24.0
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	11	11.0
ปริญญาตรี	22	22.0
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ ระบุ	4	04.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	09.0
พนักงานบริษัท	19	19.0
รับจ้างทั่วไป	37	37.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	17	17.0
เกษตรกร/ประมง	5	05.0
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	1	01.0
นักเรียน/นักศึกษา	4	04.0
ว่างงาน	5	05.0
อื่นๆ ระบุ	3	03.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	8	08.0
3,001 - 5,000 บาท	13	13.0
5,001 - 10,000 บาท	30	30.0
10,001 - 20,000 บาท	37	37.0
20,001 บาทขึ้นไป	12	12.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานด้านบริการ (กองคลัง)	25	25.0
งานด้านสาธารณสุข	25	25.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์	25	25.0
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	25	25.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	38	38.0
3-5 ครั้งต่อปี	37	37.0
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	25	25.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีเพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และสูงกว่าระดับปริญญาโท

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานด้านบริการ (กองคลัง) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานด้านบริการ (กองคลัง)	4.57	0.38	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.65	0.29	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์	4.63	0.34	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.56	0.21	มากที่สุด
รวม	4.60	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.38	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.22	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.26	มากที่สุด
รวม	4.60	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ตะกุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านบริการ (กองคลัง)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านบริการ (กองคลัง) ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.36	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.33	มากที่สุด
รวม	4.63	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านบริการ (กองคลัง) ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.68	0.47	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.64	0.48	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.67	0.47	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.60	0.50	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.67	0.55	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.61	0.50	มากที่สุด
รวม	4.65	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.65	0.58	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.50	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.52	0.57	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.48	0.58	มากที่สุด
รวม	4.61	0.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.64	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.68	0.55	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.48	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.63	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.72	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.75	0.56	มากที่สุด
รวม	4.63	0.36	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.56	0.51	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.64	0.48	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.71	0.71	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.55	0.48	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.49	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	0.50	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.47	0.54	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.41	0.58	มากที่สุด
รวม	4.58	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านบริการ (กองคลัง) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ($\bar{X} = 4.41$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.34	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.35	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.31	มากที่สุด
รวม	4.65	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) และรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ($\bar{X} = 4.62$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.60	0.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.56	0.58	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.64	0.48	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.80	0.40	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.61	0.57	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.58	0.51	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.60	0.56	มากที่สุด
รวม	4.62	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.64	0.56	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.45	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.68	0.47	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
รวม	4.69	0.34	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.72	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.68	0.55	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.64	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.65	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.71	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.58	0.50	มากที่สุด
รวม	4.66	0.35	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.63	0.58	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.52	0.54	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.69	0.54	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.68	0.57	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.60	0.57	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.71	0.45	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.64	0.48	มากที่สุด
รวม	4.65	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมา คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.36	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.29	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.35	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.30	มากที่สุด
รวม	4.63	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคม
สงเคราะห์ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.56	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.66	0.65	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.40	0.70	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.60	0.64	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.79	0.58	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.83	0.55	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.54	0.58	มากที่สุด
รวม	4.65	0.36	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.56	0.57	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.55	0.59	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.64	0.55	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.68	0.68	มากที่สุด
รวม	4.61	0.29	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.64	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.71	0.70	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.75	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.56	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.47	0.71	มากที่สุด
รวม	4.67	0.35	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.52	0.65	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.48	0.58	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.51	0.65	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.64	0.56	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.58	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.47	0.65	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.53	0.64	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.74	0.43	มากที่สุด
รวม	4.56	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ($\bar{X} = 4.40$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ($\bar{X} = 4.47$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ($\bar{X} = 4.47$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.24	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.44	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.28	มากที่สุด
รวม	4.56	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.56	0.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.55	0.51	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.72	0.45	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.56	0.58	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.60	0.50	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.64	0.47	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.59	0.50	มากที่สุด
รวม	4.60	0.24	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.76	0.43	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.60	0.50	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.52	0.51	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
รวม	4.63	0.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.59	0.76	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.37	0.90	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.40	0.81	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.44	0.82	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.52	0.77	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.60	0.70	มากที่สุด
รวม	4.48	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.40	0.64	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.41	0.70	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.37	0.68	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.67	0.47	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.60	0.57	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.50	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.48	0.58	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.64	0.48	มากที่สุด
รวม	4.52	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ($\bar{X} = 4.37$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ ด้านมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ($\bar{X} = 4.37$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลตะกุด ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	มากที่สุด	92.60	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	มากที่สุด	92.20	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	มากที่สุด	91.40	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	มากที่สุด	91.20	9
รวม	4.60	มากที่สุด	92.00	9

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลตะกุด จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลตะกุด

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลตะกุด

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานด้านบริการ (กองคลัง)	4.57	มากที่สุด	91.40	9
งานด้านสาธารณสุข	4.65	มากที่สุด	93.00	9
งานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์	4.63	มากที่สุด	92.60	9
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.56	มากที่สุด	91.20	9
รวม	4.60	มากที่สุด	92.00	9

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

4.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า เทศบาลตำบลตะกุดมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรสนับสนุนด้านการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน และควรให้เจ้าหน้าที่ลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

4.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุด
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลตะกุดอย่างเป็นระบบ
- 4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลตะกุดอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). ร่างรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน (สิงหาคม 2540). กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ.
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). **ทัศนะของลูกค้านำต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- นิภาพรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปธาน สุวรรณมงคล (2543). **สรุปผลการทดลอง “ตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี โดยการกระจายอำนาจส่วนท้องถิ่น: ข้อเสนอเพื่อการขยายผล”**. วันที่ 18-19 กันยายน 2543 ณ โรงแรมจุฬาลงกรณ กรุงเทพฯ รีสอร์ท.
- ปรีชญา เวสารัชช์. (2540). **องค์การกับลูกค้า วารสารสังคมศาสตร์ เล่มที่ 15**. กรุงเทพมหานคร.
- ปิยพงษ์ ศรีสมบุญ. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาพญาไท**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุท ใภยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ลิขิต อีร์เวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันทิ อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรจจะ. (2517). **แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ในบทความทางวิชาการ**. เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สุวัฒนา ใบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)**. การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมบัติ สันทราย. (2549). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- โสภณ พิงชัย. (2537). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. ปรินญาณินพนธ์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. (2550). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรรรณ เมฆทัสน์. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทศบาลตำบลตะกุด**. http://www.tk.go.th/add_file/bt5oReTMon113151.pdf สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2560.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1. งานด้านบริการ (กองคลัง)

- ให้บริการรับชำระภาษีช่วงพักเที่ยง และในวันหยุดราชการ



2. งานด้านสาธารณสุข

- การให้บริการด้านสุขภาพ (ตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ)



- การพ่นหมอกควันกำจัดยุงลาย และการแจกทรายอะเบท



- การฉีดวัคซีนสุนัข-แมว และการหมั่นสุนัข-แมว



3.งานด้านพัฒนาชุมชนและการสังคมสงเคราะห์

- แจกกรรณิการ์ให้แก่ผู้ป่วยติดเตียงและผู้พิการยากไร้ 2 ราย



4.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- การให้บริการสาธารณะกิจกรรมทำความสะอาดสถานที่สาธารณะในตำบลตะกุด



- การระงับอัคคีภัย



ภาคผนวก ข.
แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน -หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์					
4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
5. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค.
ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



ภาคผนวก ง.
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว | ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและ
พัฒนาการสื่อสารการเมือง
และสังคม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
หัวหน้าโครงการวิจัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ | นักวิจัย |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนศักดิ์ สายจำปา | นักวิจัย |
| 4. อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ | นักวิจัย |
| 5. อาจารย์ ดร.รัชชัย ชุกกลิ่น | นักวิจัย |
| 6. นายวชิรวัชร งามละม่อม | นักวิจัย |
| 7. นางสาวจันทิมา ทามี่ | นักวิจัย |
| 8. นายกฤษณ์ โพธิ์นอก | นักวิจัย |