



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
เสนอ
เทศบาลตำบลพลา
ประจำปีงบประมาณ 2562

ศึกษาโดยสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

มติที่ 2 มติคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
<p>2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>	10	<p>-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 8,936 คน</p> <p>- จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม</p> <p>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.16 แยกตามงานบริการได้ดังนี้</p> <p>1.งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล</p> <p>ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.17</p> <p>2.งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล</p> <p>ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.11</p> <p>3.งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล</p> <p>ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.23</p> <p>4.งานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดินของกองช่าง</p> <p>ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.14</p>

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิกัดรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านความพึงพอใจในงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่างและสิ่งแวดล้อม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ของสำนักปลัดเทศบาล	96.17	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิกัดรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล	96.23	4.81	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้ง

การย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียน ผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนด ประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการ รับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพ ผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล และงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง โดย ผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.17 ร้อยละ 96.11 ร้อยละ 96.23 และร้อยละ 96.14

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{384.65}{4} \\ &= 96.16 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยคณะกรรมการธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น กับเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต การศึกษาประเมินครั้งนี้สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีตำบลพลา คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
กันยายน 2562

สารบัญ

		หน้า
	บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
	คำนำ	ข
	สารบัญ	ค
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	2
	เป้าหมาย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ผลที่คาดว่าจะได้รับการจากดำเนินงาน	3
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
	แนวคิดความพึงพอใจ	4
	แนวคิดการให้บริการ	6
	แนวคิดการบริการประชาชน	7
	แนวคิดการบริการสาธารณะ	8
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	14
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพลา	16
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
	กรอบแนวคิดการวิจัย	24
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	25
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
	การวิเคราะห์ข้อมูล	26
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	27
	การนำเสนอข้อมูล	27
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	29

	สารบัญ(ต่อ)	หน้า
	ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล	33
	ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล	38
	ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล	43
	ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง	48
	ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา	53
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	55
	สรุปผล	55
	ข้อเสนอแนะ	55
	บรรณานุกรม	58
	ภาคผนวก	60
	แบบสอบถาม	
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน รูปลงพื้นที่ คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลพลา โดยจำแนกตามเพศ	29
ตารางที่ 2	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลพลา โดยจำแนกตามอายุ	30
ตารางที่ 3	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลพลา โดยจำแนกตามการศึกษา	31
ตารางที่ 4	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลพลา โดยจำแนกตามอาชีพ	32
ตารางที่ 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	33
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ	34
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	35
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	36
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวม 4 ด้าน	37
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิกการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	38
ตารางที่ 11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิกการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ	39
ตารางที่ 12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิกการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิกัดรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
ตารางที่ 14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิกัดรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวม 4 ด้าน	42
ตารางที่ 15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	43
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ	44
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	45
ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวม 4 ด้าน	47
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	48
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านช่องทางการให้บริการ	49

	สารบัญญัตราง (ต่อ)	หน้า
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่างด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	50
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ในภาพรวม 4 ด้าน	52
ตารางที่ 25	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลตา	53

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการวิจัย	24
ภาพที่ 2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	29
ภาพที่ 3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	30
ภาพที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	31
ภาพที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	32

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดแนวทางส่งเสริมการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 281 ภายใต้ข้อบังคับมาตรา 1 กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่มาตรา 282 กำหนดให้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ในการกำกับดูแลตามมาตรา 282 ที่กล่าวมา ให้มีการกำหนดมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินงานตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก มาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วยตามรัฐธรรมนูญมาตราที่ 283 ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 12 (2) กำหนดการจัดระบบการบริหารสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ ประกอบบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 และอำนาจหน้าที่ตาม พรบ. สมาตำบลและองค์การบริหาร

ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม จนถึงปัจจุบัน ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดี ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษี

เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เป็นหน่วยงานท้องถิ่นของรัฐ มีงานบริการที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ การทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งประชากรกลุ่มเป้าหมาย ผู้ประกอบการต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง การให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ในงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่

- (1) งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล
- (2) งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล
- (3) งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล
- (4) งานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

3. เป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

4.2 เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการได้แก่ งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล และงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่างของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

4.4 การบริการ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้แก่ งานบริการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับการจากดำเนินงาน

5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล และงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอ บ้านฉาง จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดการบริการประชาชน
- 2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพลา
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547:18) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าการที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548:122) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทนนั้น คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Kotler (2003:444) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงความผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้า ก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับในสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548:160) กล่าวว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มากมาย จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี ทนายความ วิศวกรหรือ สถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ เป็นการประกันความเสี่ยง จากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดีๆ ในอดีต จะเป็นสิ่งที่ชดเชยให้ลูกค้ารู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้วจะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อ บุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

- 1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการ

จะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่มีเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพ ของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึง และจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ
3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมิได้สินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003 : 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกในการให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจาก

ประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบัน องค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ ดังนี้

ปรีทรรศ ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน

ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ 1) การแต่งกาย 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก และ 4) วิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการ (กรมการปกครอง, 2547)

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่างๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย อาทิเช่น สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์กรมีความพึงพอใจมากๆ ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อำนาจ บัญรัตนไมตรี, 2559)

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตาม

สถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด
- (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง
- (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน
- (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ
- (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้น ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ โดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการ

สาธารณะหลายๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลังๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะ ซึ่งโดยสภาพแล้ว ฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชน เพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

3.1) บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่ กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

- 3.1.1) บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
- 3.1.2) บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
- 3.1.3) บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
- 3.1.4) บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ
- 3.1.5) บริการสาธารณะทางด้านสังคม
- 3.1.6) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
- 3.1.7) บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

3.2) บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 3.2.1) บริการสาธารณะทางด้านสาธารณสุขบุคคล และสาธารณสุขการ

3.2.2) บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

3.2.3) บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม

3.2.4) บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

3.3) บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

3.3.1) การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจประชาชน ผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่าเป็นนิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de former) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจ ดำเนินการได้

3.3.2) การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจ และความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

4) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรคสังคมแบบประชาสังคมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

4.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีชั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

4.2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

(2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

(3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

(4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

(5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่

เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองต่อความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะคือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์ จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขต พื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้นๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่างๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป ที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องนี้อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็น

หลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องการสร้างความร่วมมือ การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการ สาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงาน ราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุน ที่แพงขึ้นมากๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะป็นท้องถิ่น รูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่นๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนี้ในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้อง พิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการ สาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง ดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมี ความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้ให้นิยามการปกครองท้องถิ่น ไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยที่จัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตาม เหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิถีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิทช์ พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

William V. Holloway (อ้างถึงในโกวิทช์ พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ คือ การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ มีอำนาจที่อิสระต่อกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.6 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง¹

ประวัติความเป็นมา

ความหมาย คำว่า “พลา” จากคำบอกเล่าของผู้สูงอายุในพื้นที่บอกว่ามาจากคำว่า “พักล่า” แปลความได้ว่าเป็นการ “พักเหนื่อย” ซึ่งสันนิษฐานได้ว่าเป็นบริเวณที่ “พักกองทัพ” ของพระเจ้าตากสินตามเส้นทางเดินทัพสู่เมืองจันทบุรี เมื่อครั้งกรุงศรีอยุธยาแตกปี พ.ศ. 2310 แหลมสน” มีชื่อปรากฏในเส้นทางเดินทัพตามชายทะเลตั้งแต่นาเกลือ นาจอมเทียน สัตหีบ(หนองไก่เตี้ย) ช่องเสมสารและแหลมสน (ศาสตราจารย์รัชช ปุณโณทก. ประวัติศาสตร์หัวเมืองภาคตะวันออก, สมเด็จพระเจ้าตากสินกับแผ่นดินระยอง ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดระยอง)

“แหลมสน” ก็คือบริเวณ “ทุ่งสนามควาย” ในปัจจุบันเป็นที่ตั้งสำนักงานเทศบาลตำบลพลา มีบ่อน้ำน้ำที่จัดสนธิ อยู่ห่างจากชายหาดไม่มากนัก สันนิษฐานว่าเป็นบ่อที่กองทัพขุดขึ้นเพื่อใช้น้ำ

จากที่กล่าวมาก็พอที่จะสรุปได้ว่า คำว่า “พลา” น่าจะมาจากคำว่า “พักล่า” ตามคำบอกเล่าของท่านผู้สูงอายุในพื้นที่อีกทั้งเมื่อสร้างวัดก็ใช้ชื่อว่า “วัดพลา” ซึ่งแปลว่า “กำลัง” ครั้นเมื่อตั้งชื่อโรงเรียนก็ใช้ชื่อว่า “โรงเรียนวัดพลา(พลากรประชานุกูล)” ตัวสร้อยมีความหมายว่า “กองกำลังที่รวมโดยประชาชน” เพราะฉะนั้นที่กล่าวว่าที่นี่เป็นสถานที่พักทัพก็คงจะเป็นจริงตามข้อสันนิษฐาน

ความเป็นมาของหมู่บ้านพลา

“หนองม่วง” คือชื่อดั้งเดิมของหมู่บ้านเล็กๆ ที่มีขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 คาดว่าเป็นหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวเป็นอาณาของสนามบินอู่ตะเภา บริเวณนี้มีหนองน้ำจืดสีขาวมีปลาชุกชุมรอบๆ เป็นที่ลุ่มเหมาะในการทำนาข้าว บริเวณโดยรอบเป็นป่าไม้เบญจพรรณ ต้นไม้ใหญ่เป็นประโยชน์ของหมู่บ้านก็คือ “ยางใต้” นอกจากจะนำมาทำบ้านแล้ว น้ำยางยังมีประโยชน์อย่างมากนั้น

¹เทศบาลตำบลพลา <http://www.pala.go.th/index.php?lay=show&ac=article&id=539983914&Ntype=34>

คือ นำน้ำยามาทำเป็นเชื้อเพลิง แสงสว่างที่เราเรียกกันว่า “ไต้” ไม้ยางมีอยู่เป็นจำนวนมากจนกลายเป็นพืชเศรษฐกิจในขณะนั้น

หมู่บ้านหนองม่วงเจริญขึ้นอย่างรวดเร็วมีคนต่างถิ่นอยู่รวมทำมาหากิน จับจองที่ดินเป็นที่ทำมาหากินจนทำให้มีการขาดแคลนน้ำ ต้องเดินทางมาหาน้ำที่บ่อนองลึก หนองจำรุง บ่อน้ำจืดแหลมสนไปใช้บริโภค เมื่อเป็นอย่างนี้ประชาชนต่างก็ขยายครอบครัวไปตั้งถิ่นฐานใหม่ในที่ที่มีแหล่งน้ำ และสะดวกในการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้ากับพ่อค้าในเมืองระยองที่ทำเรือหาตลาด

การย้ายประชากรก็แบ่งเป็นกลุ่ม เป็นชุมชนย่อย 3 กลุ่มคือ บ้านจำรุง บ้านปลา บ้านตะกาด ขณะเดียวกันก็มีคนต่างถิ่นเข้ามาอยู่ร่วมกันขึ้นจนกลายเป็นชุมชนใหญ่ และเริ่มจัดการในเรื่องการจับจองแบ่งปันที่ทำมาหากิน และมีการขอขึ้นทะเบียนที่ดินของกันและกัน “วัดปลา” ทราบว่าดั้งเดิมตั้งอยู่ในหมู่บ้านหนองม่วงใกล้สนามบินอู่ตะเภา ระหว่างบ้าน ก.ม.16 กับหมู่บ้านปลาในปัจจุบันนี้ เมื่อประชาชนอพยพย้ายออกมาหมู่บ้านใหม่ ก็ทิ้งให้ร้างไม่มีการบูรณะ และย้ายมาตั้งใหม่ในพื้นที่ในปัจจุบัน ส่วนผู้ที่ริเริ่มสร้างวัดและเข้าจับจองที่ดินเป็นที่ดินของวัดไม่ทราบแน่ชัดว่าเป็นของใคร ทราบว่ามีการสร้างวัดเมื่อปี พ.ศ. 2439 โดยมี “อาจารย์อ่อง” เป็นเจ้าอาวาสองค์แรก ชื่อของวัดก็คือ “วัดปลา” ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 ก็มีผู้อันจะกินที่ย้ายมาจากตัวเมืองระยองมาตั้งบ้านเรือน เพื่อประกอบอาชีพค้าขาย ได้สร้างกุฏิ 3 หลัง หอสวด 1 หลัง โรงครัว 1 หลัง ถวายให้วัดเพิ่มขึ้น และมีการบูรณะให้เจริญมาจนทุกวันนี้

เมื่อมีวัดเป็นที่หล่อหลอมคนให้มารวมกันเพื่อปฏิบัติศาสนกิจ เปรียบได้เหมือนการรวมคนมาอยู่ร่วมกันมากขึ้น ดังนั้นทางราชการจึงประกาศให้พื้นที่นี้ยกฐานะพื้นที่เป็นตำบลชื่อ “ตำบลปลา” มีพื้นที่การปกครองครอบคลุมไปถึงหมู่บ้าน “เขาคрок” ทางด้านทิศเหนือหมู่บ้าน “เนินกระปรอก” ทางด้านทิศตะวันออก หมู่บ้าน “อู่ตะเภา” ทางด้านทิศตะวันตกและทิศใต้ติดต่ออำเภอไทย โดยแต่งตั้ง นายไหล เอี่ยมละออง เป็นกำนันคนแรก

เนื่องจากพื้นที่ตำบลปลาในขณะนั้นมีพื้นที่กว้างขวางมากยากต่อการปกครอง ต่อมาทางราชการจึงแบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 3 ตำบล คือ ตำบลปลา ตำบลสำนักท้อน และตำบลบ้านฉางส่วนตำบลปลาขณะนี้มีพื้นที่การปกครอง 66 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเทศบาลชื่อ “เทศบาลตำบลปลา”

ขนาดพื้นที่และที่ตั้งของเทศบาล

ที่ตั้ง เทศบาลตำบลปลา อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอบ้านฉาง ห่างจากอำเภอบ้านฉางประมาณ 6.5 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดระยอง 33 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักท้อน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลบ้านฉางและเทศบาลเมืองบ้านฉาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ชายฝั่งทะเลอ่าวไทย ยาวประมาณ 8 กิโลเมตร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อบต.พญาหลวง อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี

เนื้อที่ เนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 66 ตร.กม. พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตสนามบินอู่ตะเภา

ภูมิประเทศ

- พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ดินชายทะเลและภูเขา
- พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินทราย

จำนวนหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน แยกเป็น

- หมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่เขตของเทศบาลตำบลพลา ทั้งหมู่บ้านมีจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 6, หมู่ที่ 7
- หมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่เขตของเทศบาลตำบลพลาบางส่วนมีจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 , หมู่ที่ 2 , หมู่ที่ 4

จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขตเทศบาล 8,936 คน เป็นประชากรหญิงจำนวน 4,479 คน ประชากรชายจำนวน 4,452 คน และจำนวนครัวเรือน 5,278 (ข้อมูลเดือน กรกฎาคม 2562)

ข้อมูลอาชีพของตำบล

1. อาชีพประมงเรือเล็ก
2. อาชีพค้าขาย
3. อาชีพทำสวน ทำไร่

ข้อมูลสถานที่สำคัญของตำบล

1. วัดคลองทราย
2. วัดพลา
3. โรงเรียนวัดพลา
4. โรงเรียนวัดคลองทราย
5. สนามกอล์ฟอีสเทิร์นสตาร์
6. สำนักงานเทศบาลตำบลพลา
7. สนามบินอู่ตะเภา
8. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพลา
9. โรงเรียนสองภาษา
10. โรงเรียนนานาชาติสวนระยอง
11. ชายหาดพลา

มีชุมชน 8 ชุมชน ได้แก่

1. ชุมชนสกุลทอง รวมใจ หมู่ 1
2. ชุมชนทุ่งสนามควายพัฒนา หมู่ 2
3. ชุมชนทุ่งโปร่งใหม่ หมู่ 4
4. ชุมชนพลาสามัคคี หมู่ 5

5. ชุมชนเอื้ออาทรพัฒนา หมู่ 5
6. ชุมชนบ้านตะกาดร่วมใจ หมู่ 6
7. ชุมชนบ่อกบสามัคคีพัฒนา หมู่ 6
8. ชุมชนบ้านคลองทรายพัฒนา หมู่ 7

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม
 - ลาดยางทั้งตำบล 33 สาย
 - ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 42 สาย
 - ถนนลูกรัง 5 สาย
 - ถนนหินคลุก 1 สาย
2. การไฟฟ้า
 - การใช้ไฟฟ้าใช้ทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 95 ของครัวเรือนทั้งหมด
3. การสื่อสาร
 - ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่เทศบาล
4. แหล่งน้ำธรรมชาติ
 - ลำน้ำ,ลำห้วย 3 สาย
 - บึง,หนอง และอื่นๆ 1 แห่ง
5. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น
 - ฝาย 1 แห่ง บ่อน้ำตื้น มีเกือบทุกครัวเรือน บ่อโยก 5 แห่ง

ข้อมูลอื่นๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ทะเล

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจประชาชนในตำบลพลาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ การประมง
ค้าขาย การเกษตรกรรม

ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ

1. โรงแรม จำนวน 1 แห่ง
 - โรงแรมพลาคลิฟบีชรีสอร์ท)
2. คอนโด จำนวน 1 แห่ง
 - บ้านฉางคลิฟบีชคอนโดเทล)
3. โครงการหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 3 โครงการ
4. สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 1 แห่ง

5. บริษัท จำนวน 3 บริษัท
 - บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
 - บริษัท กันตสหกิจ,
 - บริษัท ซี สตาร์พร็อพเพอร์ตี้ส์ จำกัด
6. รีสอร์ท/บังกะโล จำนวน 4 แห่ง
7. ห้องเช่า จำนวน 26 แห่ง
8. ร้านอาหาร จำนวน 28 ร้าน

ข้อมูลด้านสังคม

- โรงเรียนในพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง แยกเป็น
1. โรงเรียน (ราชการ) จำนวน 2 แห่ง
 2. โรงเรียน (เอกชน) จำนวน 2 แห่ง
- วัด โบสถ์ มัสยิด จำนวน 3 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข/สถานีนอนามัย จำนวน 1 แห่ง
- สถานที่ราชการ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
1. เทศบาลตำบลพลา
 2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลพลา (หมู่ที่ 5)
 3. โรงเรียนวัดพลา (หมู่ที่ 5)
 4. โรงเรียนบ้านคลองทราย (หมู่ที่ 7)
- สวนสาธารณะ/สนามกีฬา จำนวน 3 แห่ง

วิสัยทัศน์การพัฒนา เทศบาลตำบลพลา

“เทศบาลตำบลพลาจะเป็นเทศบาลตำบลที่มีแหล่งท่องเที่ยว สะอาดตา บำรุงรักษาพัฒนาถนน ดูแลคุณภาพคน ชุมชนน่าอยู่ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม”

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยบูรพา.(2561) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1.ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 5 งาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมาก

ที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.42 ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.51) อันดับที่สอง คือ การปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.28 ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.54) อันดับที่สาม คือ การปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.03 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.52) อันดับสี่ คือ การปฏิบัติงานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.57) อันดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.86 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.56)

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขุน อำเภอดงหลวง จังหวัดชัยนาท ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X}=4.80$, S.D. = 0.59) ลำดับที่ 1 คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X}=4.81$, S.D. = 0.58) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X}=4.80$, S.D. = 0.58) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X}=4.80$, S.D. = 0.59) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, S.D. = 0.60)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.(2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 1 คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.61) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

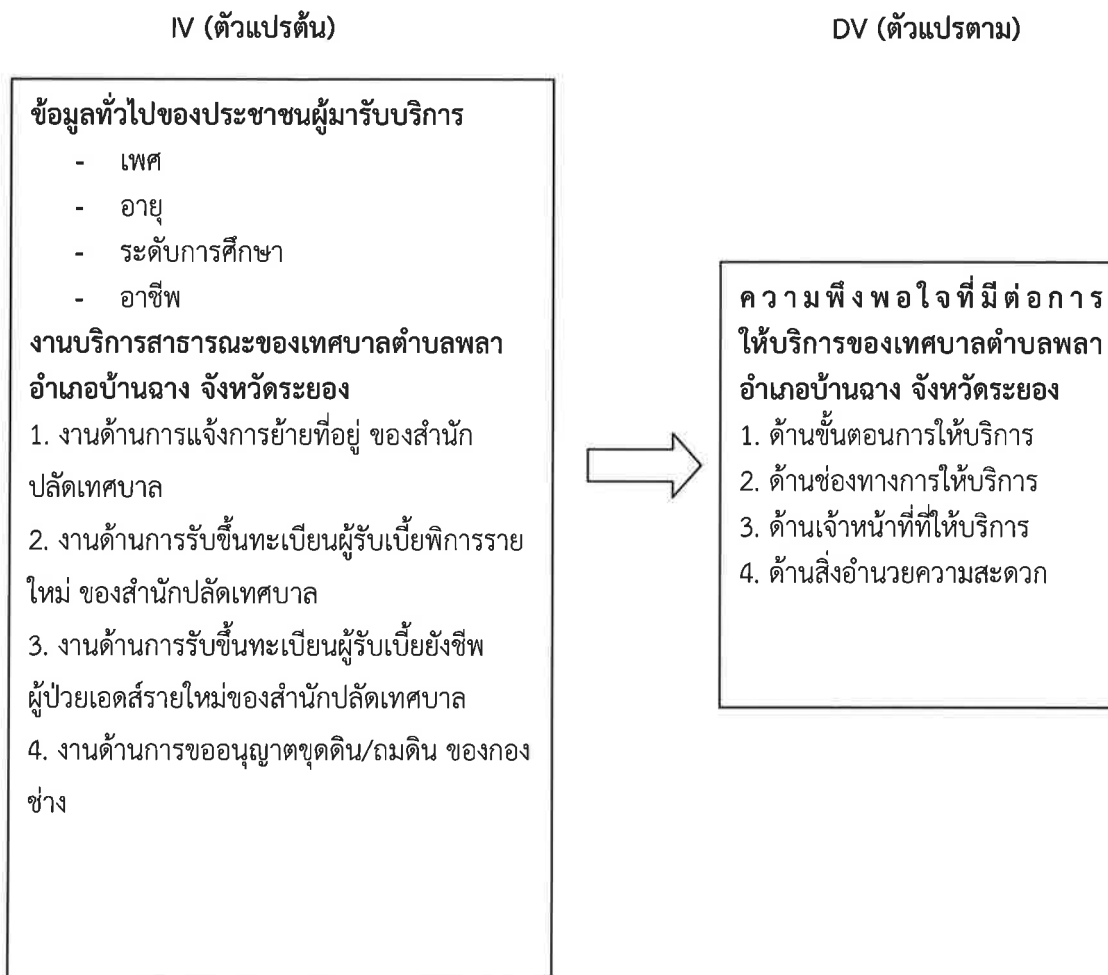
ร้อยละ 95.56 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.62)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านการคลัง เรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ และงานด้านการศึกษา เรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการคลัง เรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน-งานทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง-การขออนุญาตก่อสร้างหรือตัดแปลง งานด้านรายได้หรือภาษี-ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม-การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ผลจากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี-ภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านทะเบียน-งานทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม-การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.62) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง-การขออนุญาตก่อสร้างหรือตัดแปลง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.62)

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และประยุกต์ใช้กับงานวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลตำบลปลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 8,936 คน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลปลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 383 ราย (ผู้วิจัยเก็บข้อมูล 400 ราย) ที่รับบริการงานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้พลัดถิ่นรายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล และงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่างจากเทศบาลตำบลปลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบปลายปิด และปลายเปิด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพลา ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหาอุปสรรคในการรับบริการของเทศบาลตำบลพลา

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (validity) ด้วยการนับแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 ราย ผู้ที่รับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลข

คณิต (Arithmetic Mean) หรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

4.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ยดังนี้ .

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง แบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตที่ดิน/ถมดิน ของกองช่าง แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลา ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลา จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล
2. งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล
3. งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล
4. งานด้านการขออนุญาตที่ดิน/ถมดิน ของกองช่าง

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่
ของสำนักปลัดเทศบาล

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่
ของสำนักปลัดเทศบาล

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตที่ดิน/ถมดิน ของกองช่าง

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

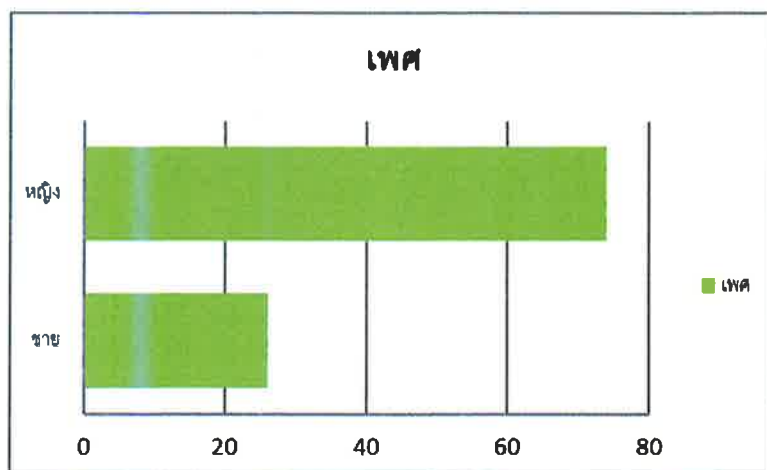
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	104	26.00
หญิง	296	74.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00



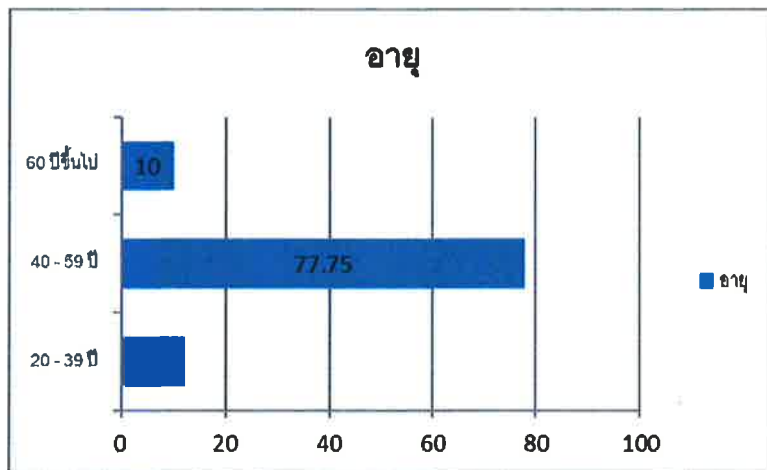
ภาพที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 39 ปี	49	12.25
40 - 59 ปี	311	77.75
60 ปีขึ้นไป	40	10.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-39 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25



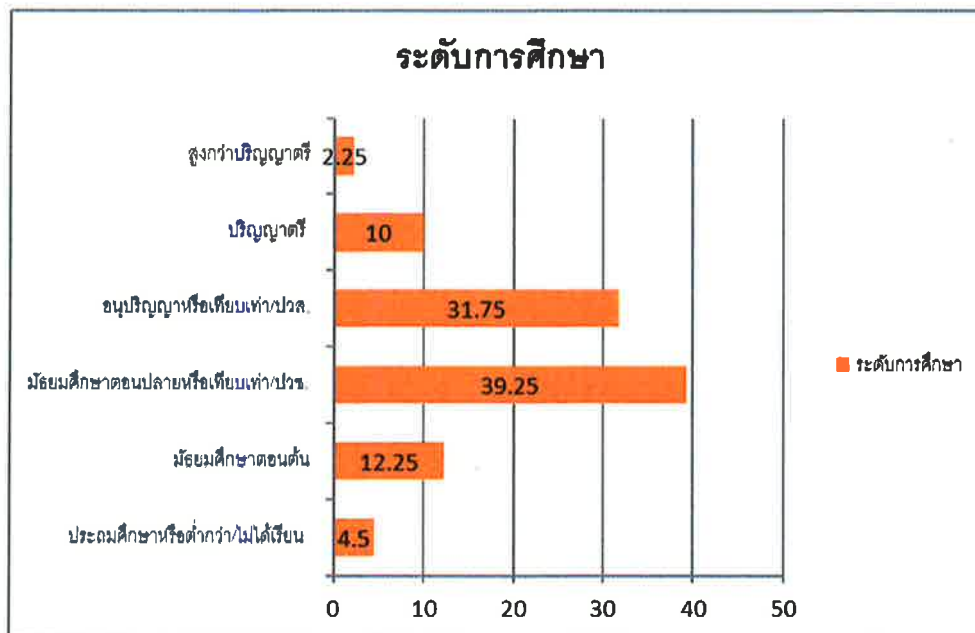
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	18	4.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	49	12.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	157	39.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	127	31.75
ปริญญาตรี	40	10.00
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75



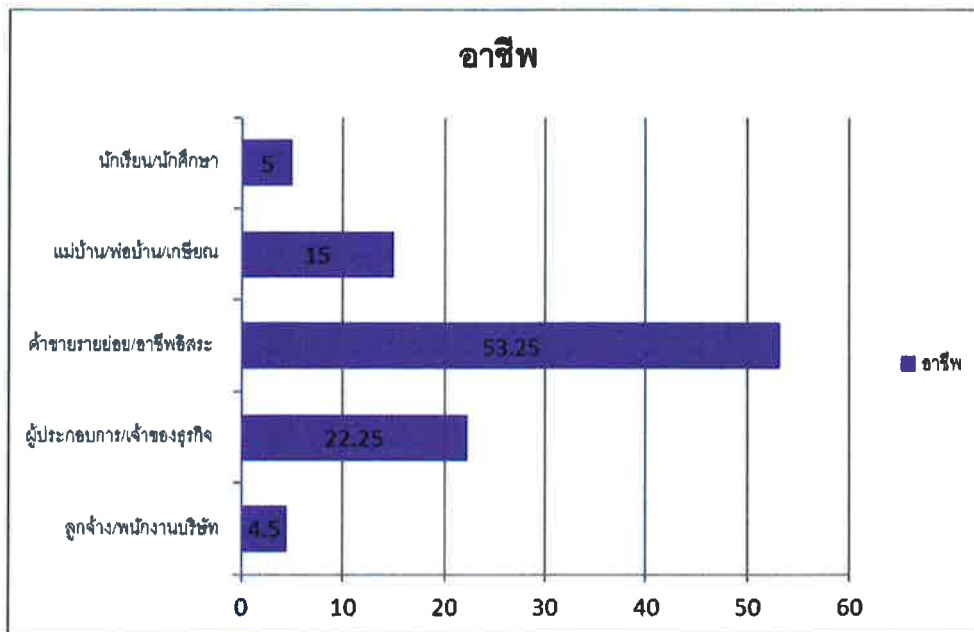
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	18	4.50
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	89	22.25
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	213	53.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	60	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาคือผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.08	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.08 (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 (\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	4
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	6
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.80	4.79	0.75	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	7
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.82	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านการบริการ จากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.40	4.77	0.72	มากที่สุด	6
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	7
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	6
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	2
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	97.20	4.86	0.68	มากที่สุด	1
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	2
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.58	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.58 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 9 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.08	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.82	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.58	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.17	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.58 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล
 ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนัก
 ปลัดเทศบาล ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.15	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของ
 สำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15
 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	7
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	6
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	2
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	2
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.45	4.77	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพินัยกรรมใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.19	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพินัยกรรมใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.19 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิกการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	7
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	5
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	5
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	2
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	97.20	4.86	0.68	มากที่สุด	1
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.64	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิกการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.64 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 14 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.15	4.81	0.70	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.45	4.77	0.73	มากที่สุด	4
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	96.19	4.81	0.70	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.64	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 (\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.64 (\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.31	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.31 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	1
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.40	4.77	0.77	มากที่สุด	7
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	5
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	6
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.80	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักงานปลัดเทศบาล ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	6
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักงานปลัดเทศบาล ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของ
สำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	7
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	2
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.20	4.86	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.63	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 96.63 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย
ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} =$
4.86, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 19 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่
ของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.31	4.82	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.80	4.79	0.72	มากที่สุด	4
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.63	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.23	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาลในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.63 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.05	4.80	0.72	มากที่สุด	3
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.02	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	6
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	7
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.00	4.80	0.74	มากที่สุด	4
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	5
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.40	4.82	0.73	มากที่สุด	3
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.06	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 22 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านการบริการ จากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.98	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่างด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตที่ดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	6
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	7
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	97.20	4.86	0.68	มากที่สุด	1
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.49	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตที่ดิน/ถมดิน ของกองช่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 24 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.02	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.06	4.80	0.72	มากที่สุด	2
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	95.98	4.80	0.72	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.49	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ของสำนักปลัดเทศบาล	96.17	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล	96.23	4.81	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ของสำนักปลัดเทศบาล และงานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง โดยผู้วิจัยได้ประเมิน

ความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.17 ร้อยละ 96.11 ร้อยละ 96.23 และร้อยละ 96.14

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{384.65}{4} \\ &= 96.16 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการของเทศบาลตำบลพลา มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลพลาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจของเทศบาลตำบลพลา จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลพลา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลตำบลพลา ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลพลาที่ดี ทั้งนี้หากเทศบาลตำบลพลา มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ประชาธิปไตย จากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการของของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) เทศบาลตำบลพลา ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2) เทศบาลตำบลพลา จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3) เทศบาลตำบลพลา จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านและมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

4) เทศบาลตำบลพลา ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายใต้ผลของการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการของเทศบาลตำบลพลา ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีงานบริการบางด้านที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะประเด็นมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอ็กสาร์ ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้เป็นประเด็นที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นทางเทศบาลตำบลพลา ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการทั้งสองประเด็นนี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยจากที่ทีมวิจัยได้ลงพื้นที่สอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลว่าเสียงตามสายที่เป็นช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา นั้นไม่ได้ยินเสียงหรือเสียงไม่ดังในบางจุด โดยเรื่องงานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาลนั้นถือว่าเป็นงานที่ต้องช่วยเหลือผู้พิการเหล่านี้ด้วยเพราะถ้าผู้พิการขาดการรับขึ้นทะเบียนอาจทำให้เสียสิทธิ เสียรายได้ๆ ไปเลยก็ได้ ดังนั้นทางเทศบาลตำบลพลาต้องปรับปรุงแก้ไข โดยการซ่อมแซมเสียงตามสายให้อยู่ในสภาพการใช้งานที่ดี ไม่ชำรุด และต้องมีวิธีการหรือเทคนิคการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก นำรูปแบบของช่องทางการให้บริการอื่นๆ มาเสริมหรือการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชน เช่น สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook Line) เป็นต้น และสำหรับประเด็นด้านช่องทางการให้บริการอื่นๆ ที่ทำคืออยู่แล้วก็ยังคงต้องควรทำให้ดียิ่งๆ ขึ้น ตลอดจนเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เพื่อนำมาพิจารณา ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการอื่นๆ และปรับปรุงให้ดีขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1) เทศบาลตำบลพลา ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชนในการกำหนดนโยบาย แผนพัฒนาและการใช้ทรัพยากรบุคคลและวัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น

2) ปัญหาด้านโยธาของเทศบาลตำบลพลา ดังนี้

- เรื่องไฟทางส่องสว่างตั้งแต่ด้านหน้าเทศบาลตำบลพลาหรือตลอดแนวชายหาดพลา และพื้นที่อื่นๆ ที่มีความสุ่มเสี่ยง ทางเทศบาลตำบลพลาควรรีบดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

- เรื่องถนนที่ลาดยางมะตอยจนทำให้พื้นถนนสูงกว่าบ้านที่อยู่อาศัยของประชาชน ทำให้ช่วงฝนตกมีน้ำไหลเข้าภายในบ้านที่อยู่อาศัยของประชาชน และทำให้รถจักรยานยนต์ได้รับอุบัติเหตุจากการที่พื้นถนนไม่เท่ากัน

- เสียงตามสายไม่ดังที่หมู่ 5 ช.ประชาชนให้ข้อมูลว่าทางเทศบาลตำบลพลาเคยแจ้งว่าจะทำหอกระจายข่าว แต่ก็ไม่ได้ทำ จึงต้องการให้ทางเทศบาลตำบลพลารีบดำเนินการโดยเร็ว

- ประชาชนต้องการให้ทางเทศบาลฯ เพิ่มวันและเวลาการจัดเก็บขยะให้มากขึ้น ประชาชนแจ้งว่าจ่ายค่าขยะทุกเดือน แต่ทางเทศบาลไม่ค่อยมาจัดเก็บ ต้องการให้ทางเทศบาลตำบลพลารีบดำเนินการโดยเร็ว

- สายไฟไม่เป็นระเบียบ ต้องการให้ทางเทศบาลฯ ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว เกรงว่าจะเกิดอันตราย

5.2.4 ความประทับใจที่มีต่อเทศบาลตำบลพลา ประชาชนในพื้นที่พึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน ให้บริการดีมาก พุดจาไพเราะ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย บริการด้วยความเอาใจใส่กับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน

- เบี้ยผู้สูงอายุเข้าบัญชีธนาคารตรงเวลาทุกเดือน รายที่มารับกับทางเทศบาลตำบลพลา ได้รับตรงเวลาและตามจำนวนทุกเดือน เช่นกัน

- น้ำประปาสะอาด ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน ไหลแรง

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2547). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสา
รักษาดินแดนกรมการปกครอง. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**.พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- โกวิทย์ พวงงาม.(2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี**. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.(2547).**การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปรีทรศ ศิลปะกิจ.(2541). **พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**.กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). **การประเมินประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วน
ท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี**. ว.วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม
ราชูปถัมภ์. 11(2) : 215-227.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย . (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. ประเมินโครงการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. เชียงราย.
- รัฐกิจ ทิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**.
ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17 : 151-164.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์.(2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและ
ราชกิจจานุเบกษา.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์**. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2562 จาก
<http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขต
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. ภาคนิพนธ์ : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). **บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อวันที่ 31
สิงหาคม 2562. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์.(2543). **เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการ
ปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) . **จิตวิทยาบริการ (Service Psychology)**.

กรุงเทพมหานคร: เพลส แอนด์ ดีไซน์.

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.
ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.

แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี 2561-2564. เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง.

Kotler, P (2003). **Marketing Management**. New Jersey : Pearson Education.

Yamane. (1967). **Taro Statistic : An Introductory Analysis**. New York: Harper & row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรคในการเข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลพลา

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารรับบริการแต่อย่างใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 39 ปี
() 3. 40 - 59 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ () 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ () 6. นักเรียน/นักศึกษา
() 7. เกษตรกร/ประมง () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2562 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน
งานบริการที่ 1 งานด้านการแจ้งการย้ายที่อยู่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยพิการรายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์รายใหม่ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางในการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ของกองช่าง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลพลลา มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลพลลา ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

Frequencies

Notes

Output Created	02-SEP-2019 18:07:33	
Comments		
Input	Data	F:\ . 2562\ 1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	400
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES= /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.00

Statistics

N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	104	26.0	26.0	26.0
	296	74.0	74.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-39	49	12.3	12.3	12.3
	40-59	311	77.8	77.8	90.0
	60	40	10.0	10.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid /	18	4.5	4.5	4.5
	49	12.3	12.3	16.8
/	157	39.3	39.3	56.0
/	127	31.8	31.8	87.8
.	40	10.0	10.0	97.8
	9	2.3	2.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid /	18	4.5	4.5	4.5
/	89	22.3	22.3	26.8
/	213	53.3	53.3	80.0
//	60	15.0	15.0	95.0
/	20	5.0	5.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รูปลงพื้น เทศบาลตำบลพลลา อ.บ้านฉาง จ.ระยอง







