



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพล
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

เสนอ
เทศบาลตำบลพล
ประจำปีงบประมาณ 2563

ศึกษาโดยสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม			
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,086 คน - จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9			ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.34 แยกตามงานบริการได้ดังนี้
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8			1.งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.30
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7			2.งานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.24
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6			3.งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.38
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5			4.งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.44
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1			
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0			

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขจัดขยะเปียกพหุณิษฐ์ งานทะเบียนพหุณิษฐ์ ของกองคลัง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านความพึงพอใจในงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการขจัดขยะเปียกพหุณิษฐ์ งานทะเบียนพหุณิษฐ์ ของกองคลัง	96.30	4.81	0.70	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการขุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง	96.24	4.81	0.70	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล	96.38	4.82	0.70	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	96.44	4.82	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.34	4.82	0.70	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 4งานด้านการ

ขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.44 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการขจัดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการขจัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.24 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการขจัดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังงานด้านการขจัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและงานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.30 ร้อยละ 96.24 ร้อยละ 96.38 และร้อยละ 96.44

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{385.36}{4} \\ &= 96.34 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

คำนำ

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

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

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
กันยายน 2563

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)		ก
คำนำ		ข
สารบัญ		ค
บทที่ 1	บทนำ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	2
	ขอบเขตการวิจัย	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
	แนวคิดการให้บริการ	7
	ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ	8
	แนวคิดการบริการสาธารณะ	10
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	16
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	18
	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลพลา	27
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
	กรอบแนวคิดการวิจัย	35
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	36
	วิธีการศึกษา	36
	ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	36
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	37
	วิธีการสร้างเครื่องมือ	37
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	38
	การวิเคราะห์ข้อมูล	38
	การนำเสนอข้อมูล	40
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	42

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง	49
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ และซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง	55
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งาน สวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนัก ปลัดเทศบาล	61
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาต จัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	67
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับ บริการของเทศบาลตำบลพลา	73
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล ตำบลพลา	77
ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา สิ่งที่น่าสนใจ และ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	82
แบบสอบถาม	83
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	89
รูปลงพื้นที่	91
คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	97

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม สถานภาพสมรส	44
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับ การศึกษา	45
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	46
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	47
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	48
ตารางที่ 4.8	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งาน ทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	49
ตารางที่ 4.9	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งาน ทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ด้านช่องทางการให้บริการ	50
ตารางที่ 4.10	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งาน ทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51
ตารางที่ 4.11	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งาน ทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
ตารางที่ 4.12	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง	54
ตารางที่ 4.13	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 4.14	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 4.15	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 4.16	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59

สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.17	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ และซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง	60
ตารางที่ 4.18	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการ และพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.19	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการ และพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ	62
ตารางที่ 4.20	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการ และพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ตารางที่ 4.21	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการ และพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 4.22	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล	66
ตารางที่ 4.23	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.24	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ	68
ตารางที่ 4.25	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
ตารางที่ 4.26	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71
ตารางที่ 4.27	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	72

สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.28	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	73

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	35
ภาพที่ 4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	42
ภาพที่ 4.2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	43
ภาพที่ 4.3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม สถานภาพสมรส	44
ภาพที่ 4.4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับ การศึกษา	45
ภาพที่ 4.5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	46
ภาพที่ 4.6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	47
ภาพที่ 4.7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลา เข้ามาใช้บริการ	48

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2562) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มาตรา 6 ได้กำหนดว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดูแล และจัดการให้บริการและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 หลักการ คือ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์, 2555) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้นการบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชนและเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม, 2555.)

โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง (4) ด้านการบริการสาธารณะ และ (5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561.) เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำการจัดจ้างสถาบันการศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 ของมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการต่องานบริการโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางในการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2563 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภทงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการขจัดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง
2. งานด้านการขจัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง
3. งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล
4. งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

3. ขอบเขตของระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2563 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

การบริการ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

งานที่จะให้ประเมินความพึงพอใจ หมายถึง งานที่จะให้ประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน โดยเลือกจากงานต่อไปนี้ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นการประเมินถึงงานบริการที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่า ถูกใจหรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะดำเนินงานได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แนวคิดการบริการประชาชน ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการ
- 2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ
- 2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลพลา
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ มีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหลังการซื้อหรือการรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

พวงทอง ตั้งธิติกุล (2542 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขและความสมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนอง

วิชชุตตา หนุ่นวิล (2545 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

พิณ ทองพูน (2549 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554 : 16) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคลจะมีความรู้สึกพอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือดีกว่าที่หวังไว้ และจะรู้สึกไม่พอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดของแครธวอล และคณะ มีการจำแนกจุดประสงค์การศึกษาด้านความรู้สึกของแครธวอล และคณะ (Krathwohl. 1964 อ้างถึงในชวลิต ชูกำแพง. 2550 : 107) โดยสรุปความหมายที่สำคัญได้ดังนี้

1) การรับรู้ (Receiving) เป็นขั้นแรกของความรู้สึก ถือเป็นการสัมผัสเบื้องต้น เพียงรับรู้ได้ เห็น จะเรียกว่าเป็นขั้นการจดจำสิ่งที่ได้รับการสัมผัสจากประสาทสัมผัสของเราก็ได้

2) การตอบสนอง (Responding) เมื่อเลือกพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรียบร้อยแล้ว ก็จะถึงความรู้สึกขั้นนี้ ซึ่งเป็นขั้นที่มีจิตใจจดจ่อ นั่นคือการเกิดความสนใจ ขึ้นชอบกิจกรรมหนึ่งมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ เช่น เรื่องนี้ทำให้ข้าพเจ้าอยากรู้ อยากเห็นมาก เป็นต้น

3) การเห็นคุณค่า (Valuing) ในขั้นนี้เป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าของสิ่งของปรากฏการณ์ หรือพฤติกรรมซึ่งตนเองได้รับและซึมซับมาตั้งแต่ต้น ความรู้สึกอันนี้อาจยอมรับหรือไม่ยอมรับคุณค่าก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาคุณค่า พฤติกรรมระดับนี้ค่อนข้างจะคงเส้นคงวาในการแสดงความรู้สึกและรับรู้คุณค่าสิ่งต่างๆ โดยเจตคติเป็นความรู้สึกระดับนี้

4) การจัดระบบคุณค่า (Organization) ขึ้นความรู้สึกที่แล้วมา มนุษย์ยอมเห็นคุณค่าหรือค่านิยมมากมายที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของชีวิต แต่ความรู้สึกของมนุษย์จะนิยมชมชอบเฉพาะกลุ่มค่านิยมใดค่านิยมหนึ่งเท่านั้น การจัดระบบในระดับนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งอาจจะให้อยู่ในกลุ่มก้อนหนึ่งที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน หรืออาจจัดตามความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรืออาจจัดเอาตัวที่เด่นมากหรือกระจายมากที่สุดก็ได้มาตัวหนึ่ง ระบบดังกล่าวจะสร้างขึ้นจากค่านิยมส่วนย่อย ๆ นำมาประสานสัมพันธ์กัน การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในระยะเป็นผู้ใหญ่จะยากกว่าในระยะเป็นเด็ก เพราะความยึดติดสิ่งที่คิดว่าดีคงพิจารณามานานแล้ว

5) การสร้างลักษณะนิสัยตามค่านิยม (Characterization) เป็นขั้นสั่งสมความรู้สึกเป็นรูปเป็นแบบมาจนกระทั่งจึงกลายเป็นลักษณะนิสัย เป็นแนวความเชื่อถือศรัทธา แนวปรัชญาชีวิตมีลักษณะส่วนตัวที่เป็นเอกลักษณ์ของเขา คือรู้ว่าเขาคือใคร มีอุดมคติ มีแนวลัทธิเป็นของตน ความรู้สึกระดับนี้เป็นความรู้สึกที่สั่งสมมาตั้งแต่ขั้นแรกจนเกิดการเลือกสรรยึดติดเป็นของตน เป็นวิถีดำเนินชีวิต เป็นเป้าหมายปลายทางชีวิต เรียกว่าเป็นความรู้สึกที่ตกตะกอนแล้วกลายเป็นบุคลิกภาพ กล่าวได้ว่าความรู้สึกนั้นเป็นความต่อเนื่อง ไม่ได้รู้สึกเป็นท่อน ๆ แต่มีทิศทางและความเข้มข้นแตกต่างกันแต่ระดับของความรู้สึก จึงเกี่ยวข้องเชื่อมโยงต่อเนื่องกันละเอียดละอ่อนมาก ระดับความรู้สึกจะเริ่มด้วยความเข้มข้นน้อยไปสู่ความเข้มข้นมากจนยึดติดเป็นลักษณะนิสัยของคนในที่สุด

2.2 แนวคิดการบริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ ดังนี้

ปริทรรศ ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่า การบริการ คือการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลา ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือการสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ 1) การแต่งกาย 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก 4) วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กรมการปกครอง. 2547)

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่าง ๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากมาย อาทิเช่น สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์การมีความพึงพอใจมาก ๆ ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรณี ข.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อย เกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ

- 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดุดขับจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน
- 2) ประสบการณ์ของบุคคล
- 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว
- 4) สื่อมวลชน

อรรถกถา วรรณทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้น ก็จะกำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการ ดังนี้ 1) วัฒนธรรม และค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 8) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์(Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญคือ ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (อำนาจ บุนนิตน์ไมตรี. 2559)

1. ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมาย และมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1.1 รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด

1.2 รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง

1.3 รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน

1.4 รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ

1.5 รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือบริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2. หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

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

2.2 หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคา ค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการ

ต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ โดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบ ในปี ค.ศ.1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลังๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะ ซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชน เพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ในปี ค.ศ.1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือบริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

3.1 บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำ อันได้แก่ 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 ซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาลหรืออบต. บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

3.2.1 บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

3.2.2 บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม

3.2.3 บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม

3.2.4 บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

3.3 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน โดยเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือการมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

3.3.1 การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชน ผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ

การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de former) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่จะฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

3.3.2 การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชน ซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

4. ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตยให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมและสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริหารสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

4.1 การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารสาธารณะ

4.1.1 ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีชั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

4.1.2 การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

4.1.3 การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

4.1.4 การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือก

ใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

4.2 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

4.2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

4.2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

4.2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

4.2.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

4.2.5 การจัดทำบริการสาธารณะ โดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างของรัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้น

หรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน

หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะ เป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงาน ร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้อง พิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการ ส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบ บริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง ยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วน of ราชการ หรือเป็นมาตรฐานทาง วิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่า ท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้น อย่างไร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิด มูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การ บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดย กระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548 หน้า 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือ วัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและ พัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549 หน้า 7) อธิบายว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงาน

งานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ สมิต สัจฉกร (2542 หน้า 13 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตาและรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์และประการสำคัญ คือการสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547) 1) การแต่งกาย 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก 4) วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้ 1) ประชาชน คือบุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้ 2) ประชาชน คือผู้ที่มาบอกความต้องการแก่ท่าน 3) ประชาชนมิได้มาพื้งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพื้งเขา 4) ประชาชนมิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน 5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน 6) ประชาชนมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการ สาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือเป็น

กลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการ พื้นฐานทางสังคม ผู้ที่มีสำนึกแห่งบริการ (Sense of Service) คือ ผู้ที่มีจิตสำนึกแห่งคุณธรรมที่มีพฤติกรรมแห่งการบริการ สามารถช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย ความเอื้ออาทร ความเกรงใจ การยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ รู้กาลเทศะ และบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถหลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546) กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์, 2552 หน้า 303) อธิบายว่า หลักการให้บริการ ได้แก่ (1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดการให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการบริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย (2) หลักความสม่าเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่าเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน (3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่าเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน (4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ (5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป การบริการประชาชนสามารถสรุปได้ว่า คือกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือกิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้า สาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้ให้นิยามการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การ

ปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึงการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญจำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

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

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิถีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม. 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

William V. Holloway (อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม. 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม. 2550) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 หน้า 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555 หน้า 9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการ ดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร

ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นก็เลยกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4) เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือเมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหามาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญปีพ.ศ. 2559 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2559 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้ มาตรา 246 ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน มาตรา 247 วรรค 1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่

ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 247 วรรค 2 รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามควรแก่กรณี มาตรา 247 วรรค 3 การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของท้องถิ่น และให้มีกฎหมายบัญญัติถึงกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจของส่วนราชการให้แก่ท้องถิ่นด้วย มาตรา 247 วรรค 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลังการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม มีมาตรการในการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย มาตรา 248 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน เพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ มาตรา 249 วรรค 1 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง มาตรา 249 วรรค 2 ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น หรือในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน มาตรา 249 วรรค 3 หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรา 250 ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและดำเนินการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งเป็นหลักการใหม่ไม่เคยปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน มาตรา 251 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้

การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 2 รูปแบบ คือ 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งในทุกจังหวัดจะมี 3 ประเภทได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น

เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบ ทัวไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมี กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (รุ่งรัตนา เจริญจิตต์, 2555 หน้า 9-11)

โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป โดยกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่เป็น 2 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้น ๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จังหวัดใดมีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 24 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 42 คน

จังหวัดใดมีประชากรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้ ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน ให้แต่งตั้งรองนายก องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายก องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ บูรณาการ การประสานงาน ส่งเสริม

สนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำโครงการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการในภาพรวมของจังหวัด หรือภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่ซ้ำซ้อนกับเทศบาล ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาลก่อน ในกรณีที่ดำเนินการซ้ำซ้อนกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติการจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะหรืออื่น ๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกด้านการบริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุนและส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับการร้องขอ

2. เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี มาตรา 15 สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้

- (1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน
- (2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน
- (3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน

ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิก สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมีได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภา เทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ มาตรา 48 ทวิให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 48 นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- (1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
- (2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
- (3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณี

เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกัน ไม่เกิน 5 คน

3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภา องค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิก สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่

ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควร

4. กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) สภากรุงเทพมหานคร (2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือก จากสมาชิกสภาโดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้ง แล้ว ซึ่งระบุนับเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการ ตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มอบหมายวางระเบียบเพื่อให้ งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการ

ปกครอง แบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager Form เพียงแห่งเดียวนับ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทลุงในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทลุง พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารเมืองพัทลุงประกอบด้วย สภาเมืองพัทลุง และนายกเมืองพัทลุง ดังนี้ สภาเมืองพัทลุง ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทลุงจำนวน 24 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทลุง สภาเมืองพัทลุงจะเลือกสมาชิกสภา 1 คนเป็นประธานสภาเมืองพัทลุง และเลือกอีก 2 คน เป็นรองประธานสภาเมืองพัทลุง แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้งสมาชิกสภาเมืองพัทลุงมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภาเมืองพัทลุงมีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทลุง นอกจากนี้ยังมีปลัดเมืองพัทลุงทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทลุง มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทลุงมอบหมาย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547, หน้า 5) นายกเมืองพัทลุง ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตเมืองพัทลุง นายกเมืองพัทลุงมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมืองพัทลุง นายกเมืองพัทลุงสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทลุงได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัทลุงไม่เกิน 4 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทลุง ประธานที่ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทลุงได้

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ คือ การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ มีอำนาจที่อิสระต่อกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.7 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง¹

ประวัติความเป็นมา

ความหมาย คำว่า “พลา” จากคำบอกเล่าของผู้สูงอายุในพื้นที่บอกว่าเป็นคำมาจากคำว่า “พักล่า” แปลความได้ว่าเป็นการ “พักเหนื่อย” ซึ่งสันนิษฐานได้ว่าเป็นบริเวณที่ “พักกองทัพ” ของพระเจ้าตากสินตามเส้นทางเดินทัพสู่เมืองจันทบุรี เมื่อครั้งกรุงศรีอยุธยาแตกปี พ.ศ. 2310 แหลมสน” มี

¹เทศบาลตำบลพลา

ชื่อปรากฏในเส้นทางเดินทัพตามชายทะเลตั้งแต่หน้าเกลือ นาจอมเทียน สัตหีบ(หนองไก่อเตี้ย) ช่องแสมสารและแหลมสน (ศาสตราจารย์ธวัช ปุณโณทก. ประวัติศาสตร์หัวเมืองภาคตะวันออก, สมเด็จพระเจ้าตากสินกับแผ่นดินระยอง ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดระยอง)

“แหลมสน” ก็คือบริเวณ “ทุ่งสนามควาย” ในปัจจุบันเป็นที่ตั้งสำนักงานเทศบาลตำบลพลา มีบ่อน้ำน้ำที่จัดสนิท อยู่ห่างจากชายหาดไม่มากนัก สันนิษฐานว่าเป็นบ่อที่กองทัพขุดขึ้นเพื่อใช้น้ำ จากที่กล่าวมาก็พอที่จะสรุปได้ว่า คำว่า “พลา” น่าจะมาจากคำว่า “พักล่า” ตามคำบอกเล่าของท่านผู้สูงอาวุโสในพื้นที่อีกทั้งเมื่อสร้างวัดก็ใช้ชื่อว่า “วัดพลา” ซึ่งแปลว่า “กำลัง” ครั้นเมื่อตั้งชื่อโรงเรียนก็ใช้ชื่อว่า “โรงเรียนวัดพลา(พลากรประชานุกูล)” ตัวสร้อยมีความหมายว่า “กองกำลังที่รวมโดยประชาชน” เพราะฉะนั้นที่กล่าวว่าที่นี่เป็นสถานที่พักทัพก็คงจะเป็นจริงตามข้อสันนิษฐาน

ความเป็นมาของหมู่บ้านพลา

“หนองม่วง” คือชื่อดั้งเดิมของหมู่บ้านเล็กๆ ที่มีขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 คาดว่าเป็นหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวเป็นอาณาของสนามบินอู่ตะเภา บริเวณนี้มีหนองน้ำจัดสีข้าว มีปลาชุกชุมรอบๆ เป็นที่ลุ่มเหมาะในการทำนาข้าว บริเวณโดยรอบเป็นป่าไม้เบญจพรรณ ต้นไม้ใหญ่เป็นประโยชน์ของหมู่บ้านก็คือ “ยางไต” นอกจากจะนำมาทำบ้านแล้ว น้ำยางยังมีประโยชน์อย่างมากนั่นคือ นำน้ำยางมาทำเป็นเชื้อเพลิง แสงสว่างที่เราเรียกกันว่า “ไต” ไม้ยางมีอยู่เป็นจำนวนมากจนกลายเป็นพืชเศรษฐกิจในขณะนั้น

หมู่บ้านหนองม่วงเจริญขึ้นอย่างรวดเร็วมีคนต่างถิ่นอยู่รวมทำมาหากิน จับจองที่ดินเป็นที่ทำมาหากินจนทำให้มีการขาดแคลนน้ำ ต้องเดินทางมาหาบน้ำที่บ่อหนองลึก หนองจำรุง บ่อน้ำจัดแหลมสนไปใช้บริโภค เมื่อเป็นอย่างนี้ประชาชนต่างก็ขยายครอบครัวไปตั้งถิ่นฐานใหม่ในที่ที่มีแหล่งน้ำ และสะดวกในการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้ากับพ่อค้าในเมืองระยองที่ทำเรือหาปลา

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

เมื่อมีวัดเป็นที่หล่อหลอมคนให้มารวมกันเพื่อปฏิบัติศาสนกิจ เปรียบได้เหมือนการรวมคนมาอยู่ร่วมกันมากขึ้น ดังนั้นทางราชการจึงประกาศให้พื้นที่นี้ยกฐานะพื้นที่เป็นตำบล ชื่อ “ตำบลพลา” มีพื้นที่การปกครองครอบคลุมไปถึงหมู่บ้าน “เขาครอก” ทางด้านทิศเหนือหมู่บ้าน “เนินกระปรอก” ทางด้านทิศตะวันออก หมู่บ้าน “อู่ตะเภา” ทางด้านทิศตะวันตกและทิศใต้ติดอ่าวไทย โดยแต่งตั้งนายไพล เอี่ยมละออง เป็นกำนันคนแรก

เนื่องจากพื้นที่ตำบลพลาในขณะนั้นมีพื้นที่กว้างขวางมาก ยากต่อการปกครอง ต่อมาทางราชการจึงแบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 3 ตำบล คือ ตำบลพลา ตำบลสำนักท้อน และตำบลบ้านฉาง ส่วนตำบลพลาขณะนี้มีพื้นที่การปกครอง 66 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเทศบาลชื่อ “เทศบาลตำบลพลา”

ขนาดพื้นที่และที่ตั้งของเทศบาล

ที่ตั้ง เทศบาลตำบลพลา อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอบ้านฉาง ห่างจากอำเภอบ้านฉาง ประมาณ 6.5 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดระยอง 33 กิโลเมตร

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

เนื้อที่ เนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 66 ตร.กม. พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตสนามบินอู่ตะเภา

ภูมิประเทศ

- พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ติดชายทะเลและภูเขา
- 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 9,086 คน เป็นประชากรหญิงจำนวน 4,581 คน ประชากรชายจำนวน 4,505 คน และจำนวนครัวเรือน 5,580 (ข้อมูลเดือน สิงหาคม 2563)

ข้อมูลอาชีพของตำบล

- อาชีพประมงเรือเล็ก อาชีพค้าขาย และอาชีพทำสวน ทำไร่

ข้อมูลสถานที่สำคัญของตำบล

1. วัดคลองทราย
2. วัดปลา
3. โรงเรียนวัดปลา
4. โรงเรียนวัดคลองทราย
5. สนามกอล์ฟอีสเทิร์นสตาร์
6. สำนักงานเทศบาลตำบลปลา
7. สนามบินอู่ตะเภา
8. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปลา
9. โรงเรียนสองภาษา
10. โรงเรียนนานาชาติสวนระยอง

11. ชายหาดปลา

มีชุมชน 8 ชุมชน ได้แก่

- ชุมชนสกุลทอง รวมใจ หมู่ 1 ชุมชนทุ่งสนามควายพัฒนา หมู่ 2 ชุมชนทุ่งโปรงใหม่ หมู่ 4 ชุมชนพลาสามัคคี หมู่ 5 ชุมชนเอื้ออาทรพัฒนา หมู่ 5 ชุมชนบ้านตะกาดรวมใจ หมู่ 6 ชุมชนบ่อกบสามัคคีพัฒนา หมู่ 6 และชุมชนบ้านคลองทรายพัฒนา 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 สตาร์พรีอเพอร์ติส 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/สถานีนอนมัย 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 เทศบาลตำบลปลา

“เทศบาลตำบลปลาจะเป็นเทศบาลตำบลที่มีแหล่งท่องเที่ยว สะอาดตา บำรุงรักษาพัฒนาถนน คูแฉ
คุณภาพคน ชุมชนน่าอยู่ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม”

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 2) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2562). ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ 2) งานด้านโครงการทอดผ้าป่าสามัคคีด้วยพระทัย 3) งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ 4) งานด้านการศึกษาประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 415 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างของส่วนงานที่ขอรับการประเมิน จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอูซุซันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 53.77) ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 23.62) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 62.31) โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 35.18) และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม (คิดเป็นร้อยละ 41.20) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 45.23) 2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ (คิดเป็นร้อยละ 25.00) งานด้านโครงการทอดผ้าป่าสามัคคีด้วยพระไชยเคิล (คิดเป็นร้อยละ 25.00) งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ (คิดเป็นร้อยละ 25.00) และงานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 25.00) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 88.94) มาใช้บริการช่วงเวลา 13.01- 16.30 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 57.29) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 55.78) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 100.00) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 99.00) 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอูซุซันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด(คิดเป็นร้อยละ 91.07) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ (คิดเป็นร้อยละ 92.01) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ (คิดเป็นร้อยละ 90.22) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 91.58) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 90.56) 4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัย สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้ งานด้านโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอูซุซันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ ควรมีการจัดทำป้ายขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน ติดตั้งในบริเวณที่ผู้มารับบริการมองเห็นได้ง่าย

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2562). ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบข่าพัฒนา อำเภอนิคมนพัฒนา จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน 2) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 4) ประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมิน

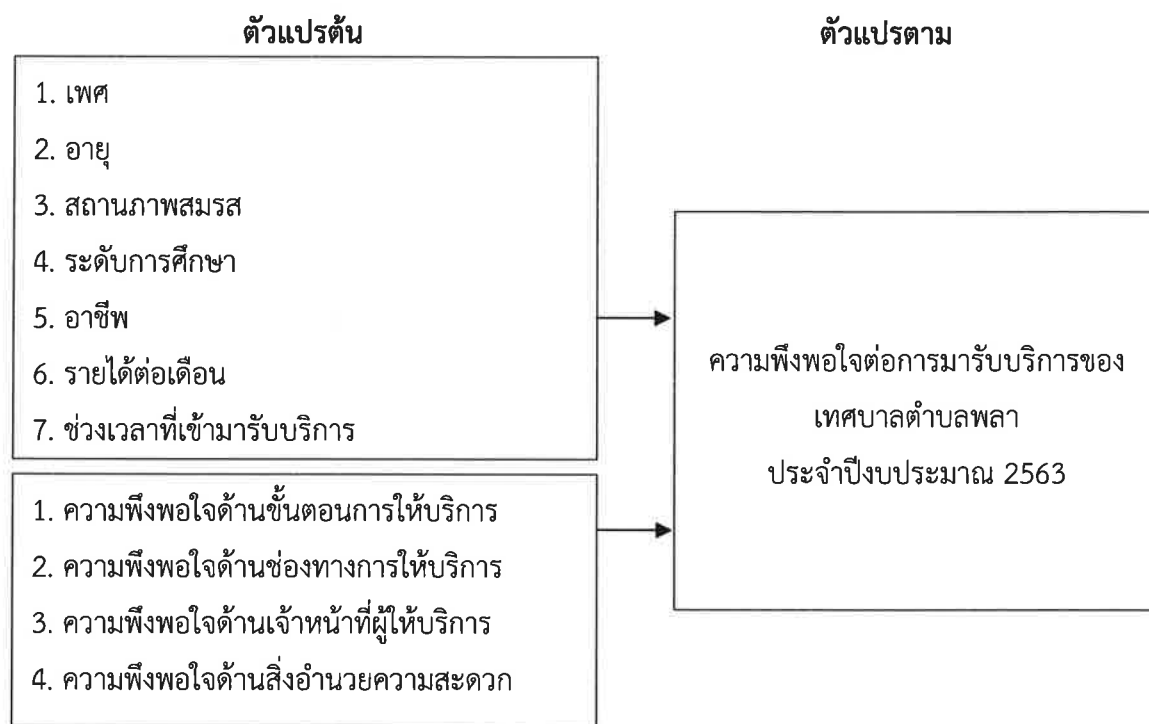
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษาค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.94 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71)

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่างๆ สามารถสรุปดังนี้ การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีรายละเอียด มีความพึงพอใจงานด้านโยธา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้วิจัยสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ในระดับหนึ่ง

2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การวิจัยศึกษา (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดในการแสดงข้อคิดเห็น

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 9,086 คน แยกตามภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ (งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังงานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้า สาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาดของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและงานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาดของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, T. 1967) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 383 ราย (ผู้วิจัยเก็บข้อมูล 400 ราย) โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.4 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญแล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 และปรับแก้ไขให้เหมาะสมและถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชน

ทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพลา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก แหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคล รวมถึงเอกสารเพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิติตค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจกดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้ สถิติตค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน 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

3. หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

4. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 - 5 คะแนน) จะทำการแปลค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95	ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 95		ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 90		ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 85		ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ร้อยละ 80		ระดับคะแนน 6

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	ระดับคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	ระดับคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	ระดับคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	ระดับคะแนน	1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	50	ระดับคะแนน	0

3.8 การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง แบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขจัดขยะเปียกพณิชย งานทะเบียนพณิชย ของกองคลัง 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขจัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลา ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลา จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านการขจัดขยะเปียกพณิชย งานทะเบียนพณิชย ของกองคลัง
2. งานด้านการขจัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง
3. งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล
4. งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขจัดขยะเปียกพณิชย งานทะเบียนพณิชย
ของกองคลัง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขจัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
ของกองช่าง

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด
ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลพลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

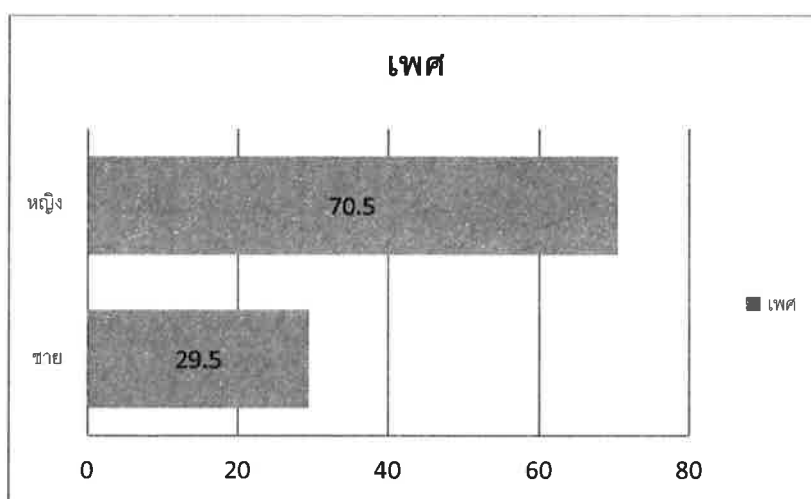
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	118	29.50
หญิง	282	70.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50



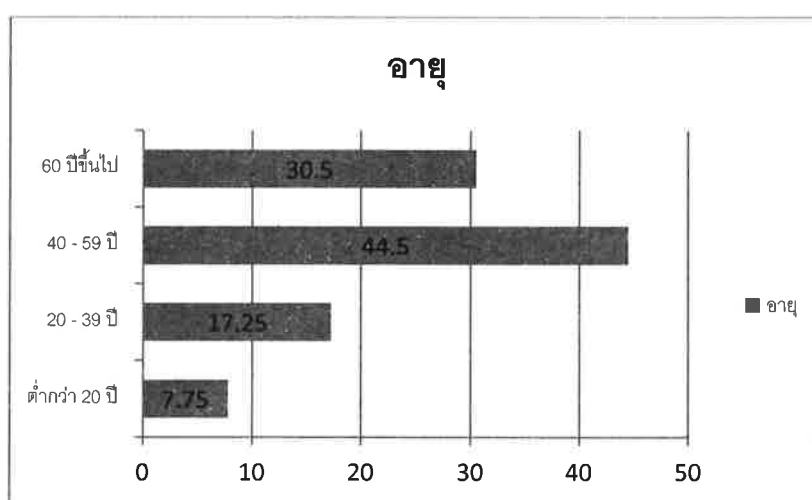
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	31	7.75
20 - 39 ปี	69	17.25
40 - 59 ปี	178	44.50
60 ปีขึ้นไป	122	30.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50



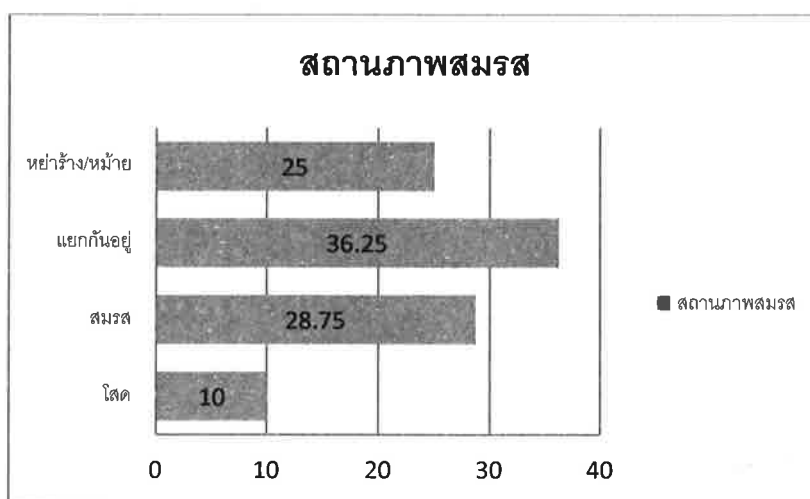
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	40	10.00
สมรส	115	28.75
แยกกันอยู่	145	36.25
หย่าร้าง/หม้าย	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75



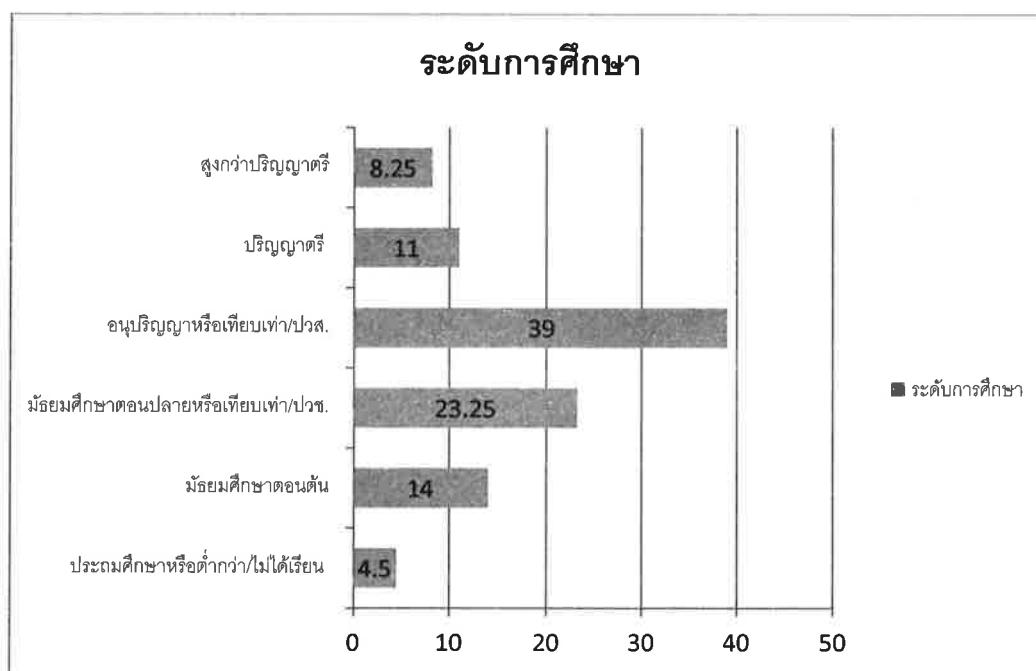
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	18	4.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	93	23.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	156	39.00
ปริญญาตรี	44	11.00
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25



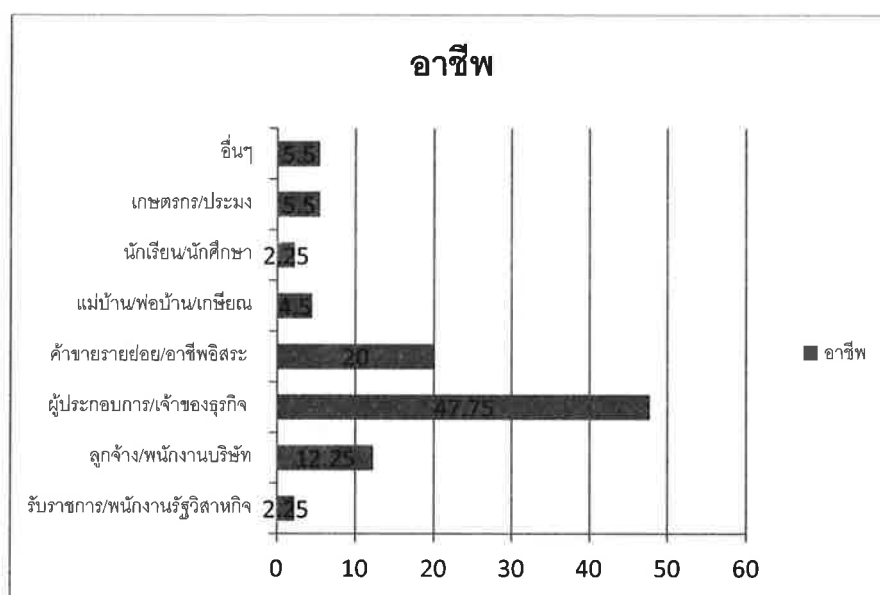
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	49	12.25
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	191	47.75
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	80	20.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	18	4.50
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.25
เกษตรกร/ประมง	22	5.50
อื่นๆ	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 รองลงมาคือค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00



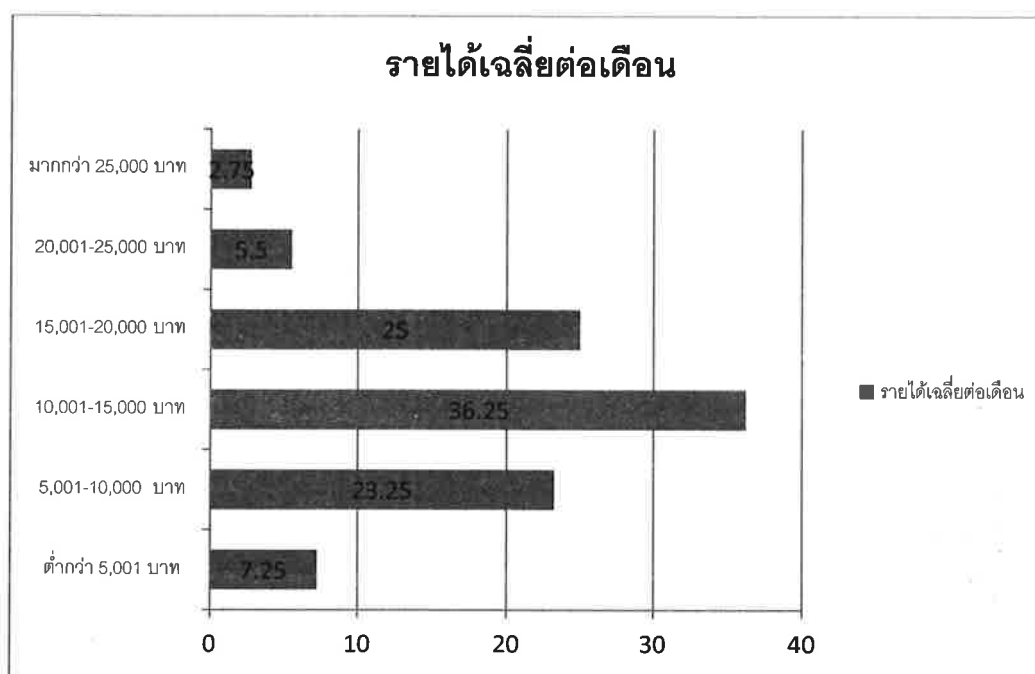
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	29	7.25
5,001-10,000 บาท	93	23.25
10,001-15,000 บาท	145	36.25
15,001-20,000 บาท	100	25.00
20,001-25,000 บาท	22	5.50
มากกว่า 25,000 บาท	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00



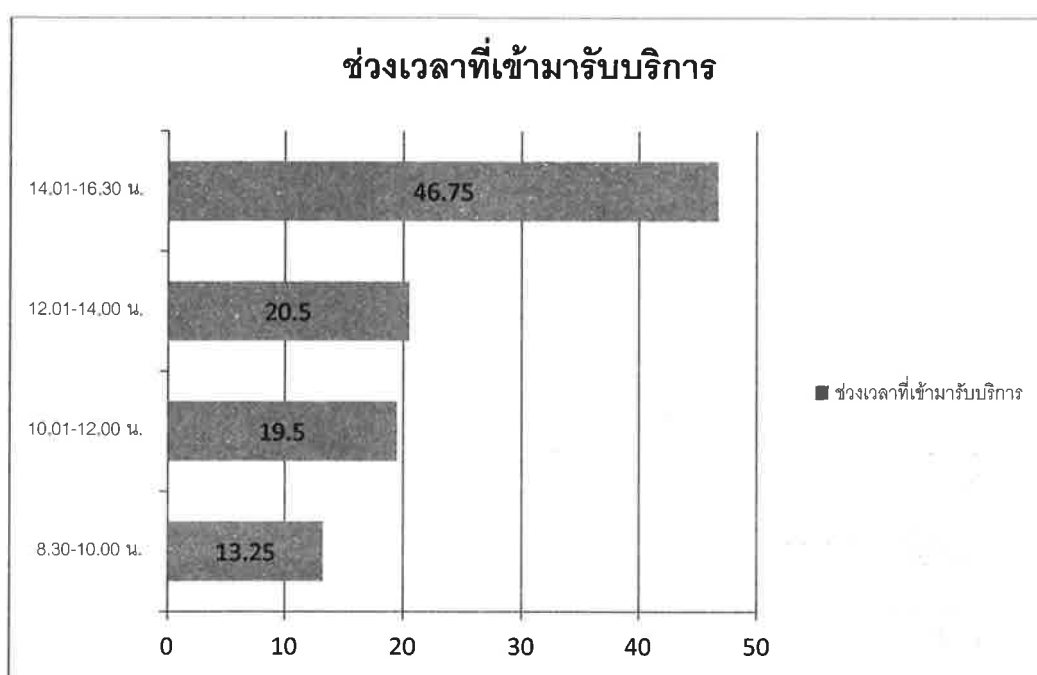
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30-10.00 น.	53	13.25
10.01-12.00 น.	78	19.50
12.01-14.00 น.	82	20.50
14.01-16.30 น.	187	46.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ได้รับบริการ 14.01-16.30 น. จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือ 12.01-14.00 น. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	96.65	4.83	0.70	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.60	4.83	0.72	มากที่สุด	3
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	6
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.54	4.83	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.54 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์
ของกองคลัง ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ สะดวกและรวดเร็ว	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	4
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจาย ข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	6
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลา ราชการ/วันหยุดราชการ และนอกบริการนอก สถานที่	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	4
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้อง ทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	3
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับ บริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.74	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์
ของกองคลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	— (X)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย เหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมี บุคลิกภาพที่ดี	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อ ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	6
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับ บริการ เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และ ให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่า เทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มา ใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.31	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.31 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์
ของกองคลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของ หน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำ ดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ ที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของ อุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	6
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/ เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.61	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.61 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.12 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.54	4.83	0.70	มากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางบริการ	95.74	4.79	0.72	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.31	4.82	0.70	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.61	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.30	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.54 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
ของกองช่าง

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
ของกองช่าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่าง ชัดเจน	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่อง ตลอดเวลาทำการ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	3
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการ เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซม
ไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่
ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	4
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	6
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.92	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	6
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	6
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	5
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	6
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.60	4.83	0.72	มากที่สุด	3
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.55	4.83	0.73	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.61	4.83	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.61 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.17 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.16	4.81	0.70	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.92	4.80	0.71	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.27	4.81	0.70	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.61	4.83	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.24	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.24 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.61 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	6
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	5
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการ เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.47	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.47 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ สะดวกและรวดเร็ว	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	5
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจาย ข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อsocial media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	6
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลา ราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอก สถานที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้อง ทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการ ให้บริการ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	2
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับ บริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.78	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนา
ชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดตั้งศูนย์
ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย เหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมี บุคลิกภาพที่ดี	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อ ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับ บริการ เป็นต้น	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และ ให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่า เทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มา ใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.57	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.57 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของ หน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	96.75	4.84	0.71	มากที่สุด	3
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำ ดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.65	4.83	0.71	มากที่สุด	5
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ ที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของ อุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	7
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/ เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	2
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.55	4.83	0.72	มากที่สุด	6
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.70	4.84	0.70	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.70	4.84	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.70 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.22 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.47	4.82	0.69	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางบริการ	95.78	4.79	0.72	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.57	4.83	0.69	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.70	4.84	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.38	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.70 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	96.05	4.80	0.69	มากที่สุด	6
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.53	4.83	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด
ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ สะดวกและรวดเร็ว	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจาย ข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลา ราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.80	มากที่สุด	6
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้อง ทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการ ให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับ บริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.03	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด
ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้
ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$,
S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด
ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย เหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมี บุคลิกภาพที่ดี	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	5
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อ ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับ บริการ เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และ ให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	6
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่า เทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มา ใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.57	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาดของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.57 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด
ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของ หน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	96.50	4.83	0.73	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำ ดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.65	4.83	0.70	มากที่สุด	4
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ ที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.70	4.84	0.70	มากที่สุด	3
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของ อุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.50	4.83	0.73	มากที่สุด	5
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/ เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	7
โดยรวม	96.65	4.83	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาดของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาดของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.53	4.83	0.70	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.03	4.80	0.72	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.57	4.83	0.69	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.65	4.83	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.44	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาดของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.44 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลพลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลพลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง	96.30	4.81	0.70	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้า สาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง	96.24	4.81	0.70	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน	96.38	4.82	0.70	มากที่สุด	2
งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล					
งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	96.44	4.82	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.34	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.44 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของกองช่าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.24 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง งานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.30 ร้อยละ 96.24 ร้อยละ 96.38 และร้อยละ 96.44

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{385.36}{4} \\ &= 96.34 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบริการงานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง งานด้านการขอติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 รองลงมาคือค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ 14.01-16.30 น. จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือ 12.01-14.00 น. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

1) งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.54 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70)

2) งานด้านการขอตีตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.24 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.61 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70)

3) งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.70 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.70)

4) งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.44 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70)

สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.44 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการขอตีตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.24 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลังงานด้านการขอตีตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง งานด้าน

การขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.30 ร้อยละ 96.24 ร้อยละ 96.38 และร้อยละ 96.44

$$\begin{aligned} \text{ค่านวน} &= \frac{385.36}{4} \\ &= 96.34 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอ บ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) งานด้านการขอตระเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง มีข้อเสนอแนะดังนี้
 - ระยะเวลาในการดำเนินการขอตระเบียนพาณิชย์มีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา
- 2) งานด้านการขอตัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง มีข้อเสนอแนะดังนี้
 - เทศบาลตำบลพลาได้ดำเนินการติดตั้งไฟทางส่องสว่างประมาณ 95% และซ่อมแซมไฟฟ้า และเปลี่ยนหลอดไฟ
- 3) งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล มีข้อเสนอแนะดังนี้
 - การรับเบี้ยผู้สูงอายุ ได้รับตรงเวลาและถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เข้าบัญชีธนาคาร (เดือนกันยายน 2563 ล่าช้าทั่วประเทศ)
- 4) งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะดังนี้
 - ขั้นตอนการขออนุญาตกระชับและรวดเร็ว

5.3 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา สิ่งที่น่าสนใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

จากการที่คณะผู้วิจัยลงสำรวจในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพลา ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

ปัญหาที่พบ/อุปสรรคที่พบ

- รถวิ่งเร็วมาก ได้แก่ ซอยบ้านฉาง-พลา
- ไฟทางบางจุดไม่สว่างและชำรุดบ่อย
- ชยะที่อยู่นอกถังขยะทางเทศบาลไม่ดำเนินการจัดเก็บ

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- เทศบาลตำบลพลาควรเร่งแก้ไขปัญหา โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบ และรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยดำเนินการทำสัญญาเดือน เพื่อให้ผู้ขับซิ่งรถทุกประเภทลดการขับซิ่ง และรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวหรือทำลูกกระนาค เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับชาวบ้าน
- เทศบาลตำบลพลาควรเร่งแก้ไขปัญหา โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบ และรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยทำการซ่อมแซมไฟทางบางจุดที่ชำรุดรวมทั้งเปลี่ยนหลอดไฟใหม่
- เทศบาลตำบลพลาควรเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบ โดยการจัดเก็บขยะให้ทั่วถึง จัดหาภาชนะใส่ขยะให้เพียงพอ ทำการตรวจเช็คการจัดเก็บขยะทุกครั้ง รวมถึงเพิ่มจำนวนวันในการจัดเก็บเป็นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

สิ่งที่ประทับใจ

- การรับเบี้ยผู้สูงอายุๆ ได้รับตรงเวลาและถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เข้าบัญชีธนาคาร
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาดีและแนะนำขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- ที่จอดรถมารับบริการมีเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ
- เทศบาลตำบลพลาได้ดำเนินการติดตั้งเครื่องออกกำลังกายให้กับชาวบ้านทางด้านหน้าเทศบาลตำบลพลา ทำให้ประชาชนสามารถมารับบริการได้และมีประโยชน์ต่อประชาชน

5.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลพลาให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ข่าวสารหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านช่องทางนี้ได้ อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผ่านหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2547). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสา
รักษาดินแดนกรมการปกครอง. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2561). **แนวทางการเสริมสร้างความพร้อมในการจัด
การศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**.(พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). **คู่มือจัดองค์ความรู้มาตรฐานการให้บริการสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง**.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**.พิมพ์ครั้งที่ 6.กรุงเทพฯ :
วิญญูชน.
- โกวิทย์ พวงงาม.(2553). รายงานการวิจัย การสังเคราะห์และถอดบทเรียนนวัตกรรมท้องถิ่นและการบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต้นแบบการบริหารจัดการภารกิจที่ถ่ายโอน) สำนักงาน
คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัด
นายกรัฐมนตรี.
- ชวลิต ชูกำแหง. (2550). **การพัฒนาหลักสูตร**. มหาสารคาม: ทีคิวพี จำกัด.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2548). **การปกครองของไทย**. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พิณ ทองพูน. (2549). **การเมืองและการปกครอง**. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พรรณี ช.เจนจิต (2542, หน้า 28). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : เมธิทีปส์.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีย
ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย.
- อรรถกิจ กรณ์ทอง. 2535. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ : ศึกษาเฉพาะ กรณี
สถานีตำรวจภูธร ตำบลภูพิงราชนิเวศ**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). **การปกครองส่วนท้องถิ่น(ออนไลน์)**. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม
2563.จาก[https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/main.php?](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/main.php?Filename =The_House_of_Representatives)
Filename =The_House_of_Representatives.

- รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจากฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางพลี จังหวัดชลบุรี. ปรินญาญรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.(2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปรีทรรศ ศิลปะกิจ.(2541). พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงทอง ตั้งธิดิกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพ โดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนามัยในจังหวัดอุทัยธานี.กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- วิชชุดา หุ่นวิไล. (2542). การบริหารบุคคลทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสุรินทร์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์.(2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.(2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนอำเภอยุพันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2562).รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี.
- สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลมาบข่าพัฒนา อำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.(2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45). กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ :บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). **บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2563. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์.(2543). **เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548). **จิตวิทยาบริการ (Service Psychology)**. กรุงเทพมหานคร: เพลส แอนด์ ดีไซน์.
- อำนาจ บุนนิตน์ไมตรี. (2559). **แนวความคิดจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.
- แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี **เทศบาลตำบลพลลา (2561 – 2564)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2563. จาก <http://www.pala.go.th/>
- Kratwohl D R, Bloom B S & Masia B B. (1964) *Taxonomy of Educational Objectives, the classification of educational goals– Handbook II: Affective Domain*. New York : McKay.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Yamane. (1967). **Taro Statistic : An Introductory Analysis**. New York: Harper & row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา ต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลลา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 20 - 39 ปี

() 3. 40 - 59 ปี

() 4. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. แยกกันอยู่

() 4. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

() 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. 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)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท

() 2. 5,001-10,000 บาท

() 3. 10,001-15,000 บาท

() 4. 15,001-20,000 บาท

() 5. 20,001-25,000 บาท

() 6. มากกว่า 25,000 บาท

7. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

() 1. 8.30-10.00 น.

() 2. 10.01-12.00 น.

() 3. 12.01-14.00 น.

() 4. 14.01-16.30 น.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมารับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน
งานบริการที่ 1 งานด้านการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนพาณิชย์ ของกองคลัง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางบริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะอาดสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ					
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านการขอตติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ของกองช่าง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย ท่อกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียนได้อย่างทันที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะอาดสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ					
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ของสำนักปลัดเทศบาล

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ขอร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะอาดสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ					
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 งานด้านการขออนุญาตใหม่ ขออนุญาตจัดตั้งตลาด ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางกรให้บริการ					
2.1 มีช่องทางกรให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางกรให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะอาดสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น					
4.3 ความสะอาดและความสะอาดสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ					
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลพลา ควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ
N	Valid	400	400	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	118	29.5	29.5	29.5
	หญิง	282	70.5	70.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	31	7.8	7.8	7.8
	20 - 39 ปี	69	17.3	17.3	25.0
	40 - 59 ปี	178	44.5	44.5	69.5
	60 ปีขึ้นไป	122	30.5	30.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	40	10.0	10.0	10.0
	สมรส	115	28.8	28.8	38.8
	แยกกันอยู่	145	36.3	36.3	75.0
	หย่าร้าง/ หม้าย	100	25.0	25.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	18	4.5	4.5	4.5
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	56	14.0	14.0	18.5
	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า/ ปวช.	93	23.3	23.3	41.8
	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	156	39.0	39.0	80.8

	ปริญญาตรี	44	11.0	11.0	91.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.3	8.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	9	2.3	2.3	2.3
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	49	12.3	12.3	14.5
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ ธุรกิจ	191	47.8	47.8	62.3
	ค้าขายราย ย่อย/อาชีพ อิสระ	80	20.0	20.0	82.3
	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	18	4.5	4.5	86.8
	นักเรียน/ นักศึกษา	9	2.3	2.3	89.0
	เกษตรกร/ ประมง	22	5.5	5.5	94.5
	อื่นๆ	22	5.5	5.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

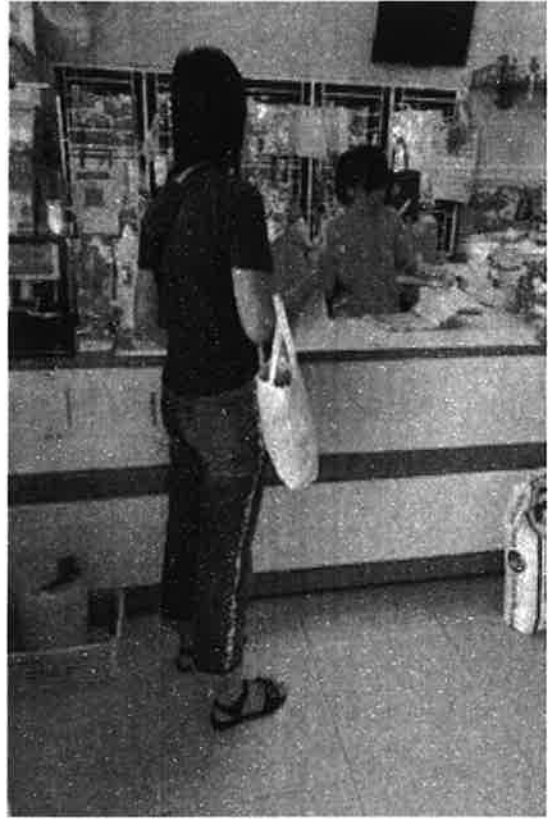
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,001 บาท	29	7.3	7.3	7.3
	5,001-10,000 บาท	93	23.3	23.3	30.5
	10,001-15,000 บาท	145	36.3	36.3	66.8
	15,001-20,000 บาท	100	25.0	25.0	91.8
	20,001-25,000 บาท	22	5.5	5.5	97.3
	มากกว่า 25,000 บาท	11	2.8	2.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ

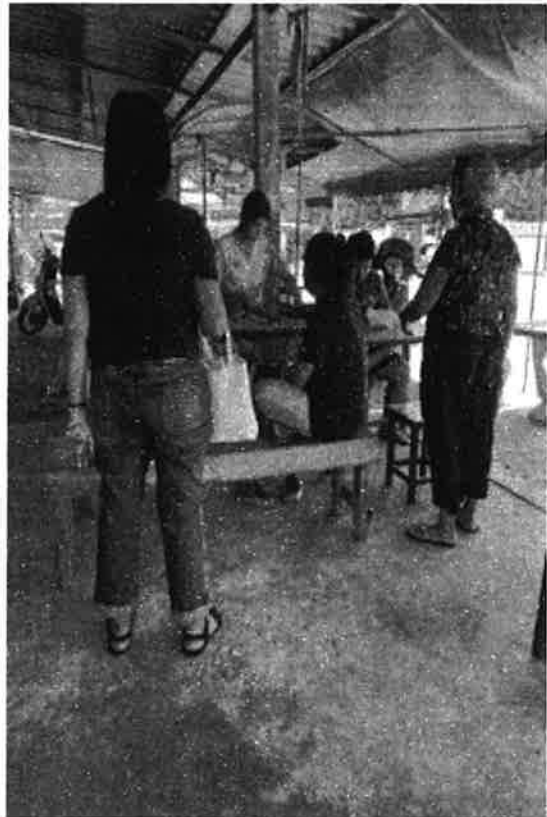
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30-10.00 น.	53	13.3	13.3	13.3
	10.01-12.00 น.	78	19.5	19.5	32.8
	12.01-14.00 น.	82	20.5	20.5	53.3
	14.01-16.30 น.	187	46.8	46.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

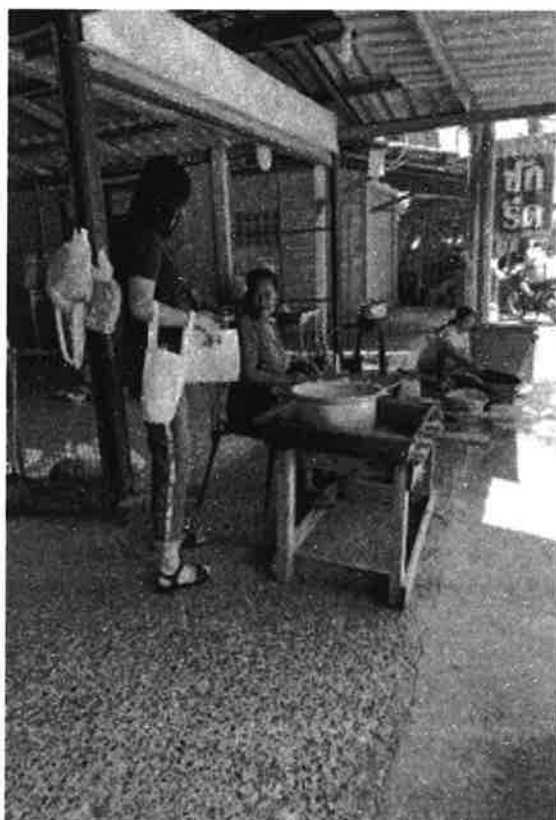
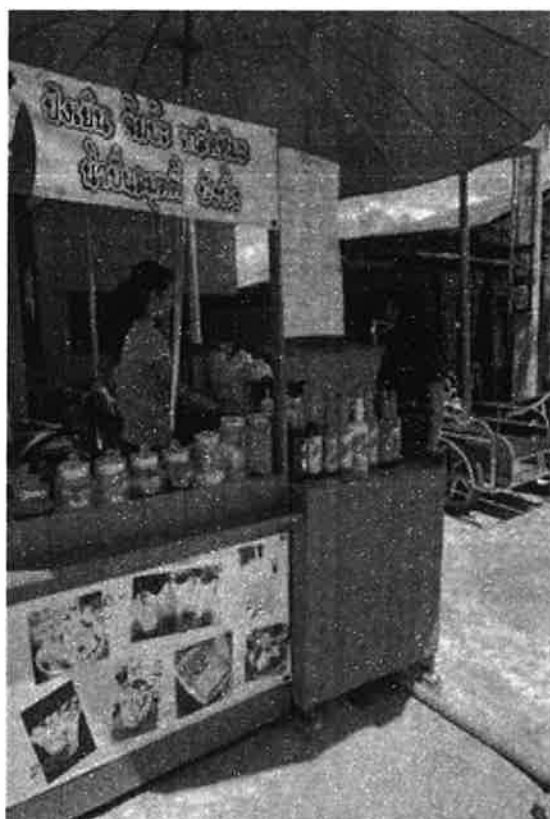
รูปลงพื้น เทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

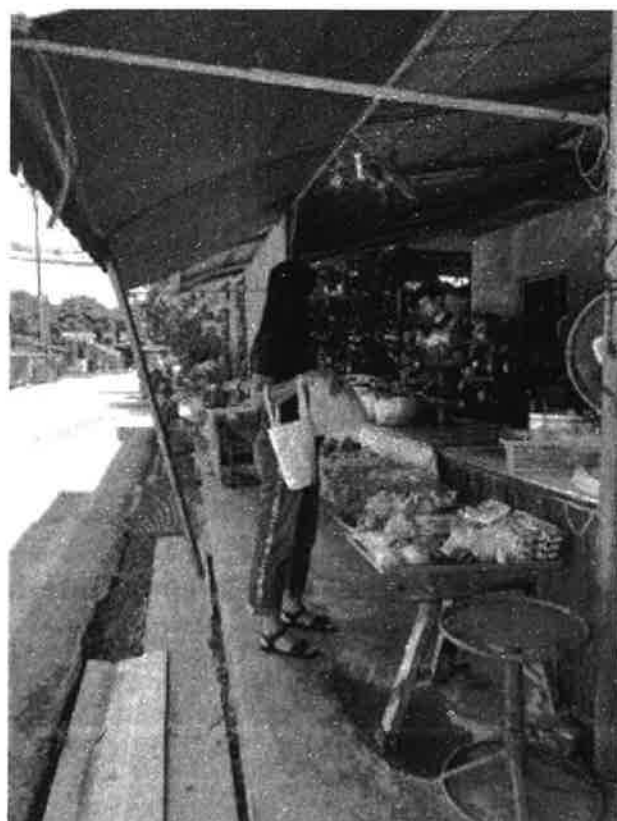
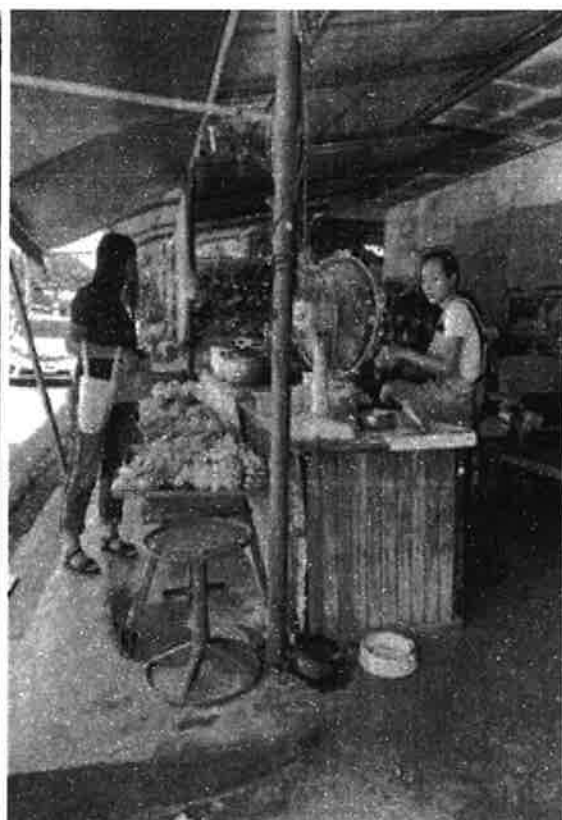












คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต โรจน์อารยานนท์ อธิการบดี
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์ คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
3. อาจารย์วิจิณัฐ ภัคพรหมินทร์ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

คณะผู้วิจัย

1. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. อาจารย์บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธนวนงศ์ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
4. อาจารย์ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี
มหาวิทยาลัยปทุมธานี
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อาจารย์ ประจวบเหมาะ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
6. อาจารย์สัมพันธ์ ตุลารักษ์ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

เจ้าหน้าที่โครงการ

1. นางสาวจุฑารินทร์ จิตต์แก้ว
2. นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น