รายงานผลการสำรวจ
และประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลพลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

เสนอ

เทศบาลตำบลพลา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ศึกษาโดย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,263 คน - จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.11 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ 1.งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.17 2.งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.06 3.งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.18 4.งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัดเทศบาล ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.05

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	96.17	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 2 งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง	96.06	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล	96.18	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล	96.05	4.80	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.11**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 3 งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ร้อยละ 96.18 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 2 งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 4 งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71)

<u>สรุป</u> ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล และงานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.17 ร้อยละ 96.06 ร้อยละ 96.18 และร้อยละ 96.05

$$\text{คำนวณ} = \frac{384.45}{4}$$

$$= 96.11$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

คำนำ

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

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต การศึกษาประเมินครั้งนี้สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีตำบลพลา คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ คณะบริหารธุกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
กันยายน 2564

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)		**ก**
คำนำ		**ข**
สารบัญ		**ค**
บทที่ 1	**บทนำ ที่มาและความสำคัญของปัญหา**	**1**
	วัตถุประสงค์การวิจัย	3
	ขอบเขตการวิจัย	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**7**
	แนวคิดการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย	7
	แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)	12
	แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	14
	แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น	17
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	25
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	30
	แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ	33
	ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลพลา	41
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
	กรอบแนวคิดการวิจัย	48
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	**49**
	ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	49
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมเก็บข้อมูล	50
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	52
	การวิเคราะห์ข้อมูล	52
	การนำเสนอข้อมูล	53
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	**54**
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	55

สารบัญ(ต่อ)

		หน้า
	ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	61
	ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของกองคลัง	66
	ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎร ของสำนักปลัดเทศบาล	71
	ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล	76
	ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา	81
บทที่ 5	**สรุปผลและข้อเสนอแนะ**	**83**
	สรุปผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	83
	ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา	84
	ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา สิ่งที่ประทับใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	85
	บรรณานุกรม	**87**
	ภาคผนวก	
	- แบบสอบถาม	
	- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	
	- รูปลงพื้นที่	
	- คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	55
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	58
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ	60
ตารางที่ 4.7	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.8	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ	62
ตารางที่ 4.9	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ตารางที่ 4.10	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64
ตารางที่ 4.11	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	65
ตารางที่ 4.12	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	66
ตารางที่ 4.13	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านช่องทางการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.14	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68

สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.15	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69
ตารางที่ 4.16	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง	70
ตารางที่ 4.17	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ	71
ตารางที่ 4.18	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ	72
ตารางที่ 4.19	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73
ตารางที่ 4.20	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74
ตารางที่ 4.21	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล	75
ตารางที่ 4.22	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ	76
ตารางที่ 4.23	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ	77
ตารางที่ 4.24	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78
ตารางที่ 4.25	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79
ตารางที่ 4.26	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล	80
ตารางที่ 4.27	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	81

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	13
ภาพที่ 2.2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production	14
ภาพที่ 2.3	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	32
ภาพที่ 2.4	ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps)	33
ภาพที่ 2.5	กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
ภาพที่ 4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	55
ภาพที่ 4.2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	56
ภาพที่ 4.3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	57
ภาพที่ 4.4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	58
ภาพที่ 4.5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ย	59
ภาพที่ 4.6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ	60

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งวีระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคง ความปลอดภัย การพัฒนาและการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร

หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐ ในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐ ในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และมีประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย มี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วน

จังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัฒน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกันระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการ ว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการ เทศบาลตำบลพลา ควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นเทศบาลตำบลพลา จึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเทศบาลตำบลพลา ต้องประสานงาน

กับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจความพึงพอใจให้กับเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ดังนั้น เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้ร่วมมือกับ “คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง 3) งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล และ 4) งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลาในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภทงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง 3) งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล และ 4) งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้มารับบริการจากเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. ขอบเขตของระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 – วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถปฏิบัติได้จริง มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจนและถูกต้อง การกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม รวมถึงมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์ม

ประเภท Facebook, Line และเว็ปไซด์หน่วยงาน เป็นต้น วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่ มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก รวมถึงมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการงานบริการจากเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

การบริการ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ ต่อด้านช่องทางการให้บริการ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย

2.2 แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)

2.3 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

2.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

2.8 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย มี 2 รูปแบบ คือ 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งในทุกจังหวัดจะมี 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ยกเว้นกรุงเทพมหานคร 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่ต้องทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ซึ่งจะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง และในปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่มีการปกครองในรูปแบบพิเศษ (รุ่งรัตนา เจริญจิตต์, 2555 หน้า 9-11)

สำหรับโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้กำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่ เป็น 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล 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 ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ บูรณาการการประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำโครงการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการในภาพรวมของจังหวัด หรือภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่ซ้ำซ้อนกับเทศบาล ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาลก่อน ในกรณีที่ดำเนินการซ้ำซ้อนกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำทรัพยากรธรรมชาติการจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่น ๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยการด้านการบริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุนและส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับการร้องขอ

2. เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยเทศบาลนั้นประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี มาตรา 15 สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้ (1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน (2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน (3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้วจะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหาร ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้งในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่างให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 48 อัฏฐ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ (1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน (2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน (3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณี เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภา

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น 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 โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงาน ธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง ในส่วนของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล 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) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

4. กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) สภากรุงเทพมหานคร (2) ผู้ว่า

ราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานครและกรุงเทพมหานคร มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภาโดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้ เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการ ตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager From เพียงแห่งเดียวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยาประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา ดังนี้ สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยาจำนวน 24 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาจะเลือกสมาชิกสภา 1 คนเป็นประธานสภาเมืองพัทยา และเลือกอีก 2 คน เป็นรองประธานสภาเมืองพัทยา แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้งสมาชิกสภาเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภา เมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทยา นอกจากนี้ ยังมีปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547, หน้า 5) นายกเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง ในเขตเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทยาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัทยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทยาได้

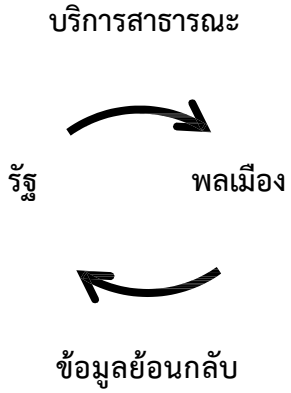
2.2 แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)

แนวคิด Co-production (อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น หลังจากนั้นแนวคิดดังกล่าวถูกขยายและพัฒนาเรื่อยมาในสหราชอาณาจักร โดยรัฐบาลพรรคแรงงาน (Labor government) ได้นำแนวคิด co-production มาเป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ (Public service reform) ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นต้นมาในมุมมองของ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England ,1983) ได้ให้ความหมายว่า คือ การผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าวประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐานของวิชาชีพและการผลิตของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคบริการสาธารณะนั้นด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายคุณภาพหรือปริมาณของการบริการภาครัฐนั้น ซึ่ง Alford (1998 อ้างใน Needham, 2007 : 221) นิยามว่า เป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องของพลเมือง ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภค อาสาสมัคร และหรือหน่วยงานระดับชุมชน ในการผลิตบริการสาธารณะ และได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นด้วย

สรุปลักษณะสำคัญของ Co-production ได้ว่าเป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำ พร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง

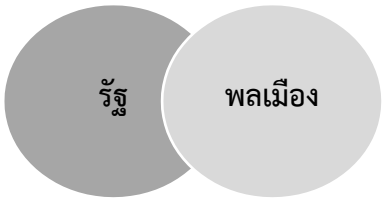
ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ใช้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้ใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007 : 856) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุด เมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009 : 11, 17) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิตและประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983 : 60) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐหลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิผลมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983 : 61-62; Bovaird, 2007 : 856) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่า ในการ Co-production นั้น ตัวแทนรัฐอย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะ โดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009 : 17) ซึ่งจะทำให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์ และรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Brudney and England, 1983 : 59, 64)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วยเพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009 : 17; Meijer, 2011 : 600)

2.3 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559)

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

(1) รัฐต้องมีการบริหาร ด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด

(2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง

(3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน

(4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ

(5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปะวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน

หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน โดยที่ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลง ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางการปกครองที่จัดตั้ง โดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะ ไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้

โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

2.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559) ดังนี้

1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีชั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น

(1) การป้องกันประเทศ

(2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

(3) ภารกิจด้านการคลัง และ

(4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน

2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

(1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย

(2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ

(3) บริการสาธารณะ ทางด้านสังคมและการศึกษา และ

(4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความถึงการที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

(4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่าง ๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

(4.1) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณูปโภค และสาธารณูปการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

(4.2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

(4.3) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสงเคราะห์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การรักษาพยาบาล

อาคารสงเคราะห์ สถานธนานุบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรม ประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

(4.4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะ ประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหามลภาวะในท้องถิ่น (อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง) รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

(4.5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

(4.6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรมสันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

ทางเลือกในการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหารและการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาสังคม ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

1.1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

1.2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

1.3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

1.4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหาร

และพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

2.1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

2.2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

2.3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

2.4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

2.5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ หน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจ หน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่นโดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือ มีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะ

ส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการ สาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก หรือมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยามยามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อมการเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการเป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อ

ดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร เมื่อแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ จะต้องดำเนินภารกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบล และ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่า การกำหนดบทบาทและอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยัง

ไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบันที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องใน กระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเอง ในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจนต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน

ท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐ การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ (คำนวณ เลาไพบูลย์กิจเจริญ, 2555)

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
5. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
7. ให้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน
2. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
3. จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
4. จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
5. มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
7. จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการ

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนาโดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การ แบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤช เพิ่มทันจิตต์, 2546 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546 : 94)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (คำนวณ เลาไพบูลย์กิจเจริญ, 2555)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรึกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธร บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่า จะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีรัตน์ แตงอ่อน (2551, หน้า 34) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิ์ประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับและควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารการทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้นยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์รวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่า ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้การบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มที่ในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด ล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจาก

พนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เชิงปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการ ย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ ที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบความต้องการได้ ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

1. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น

2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

4. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น

5. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2546)

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวก ด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่ำเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียม มิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

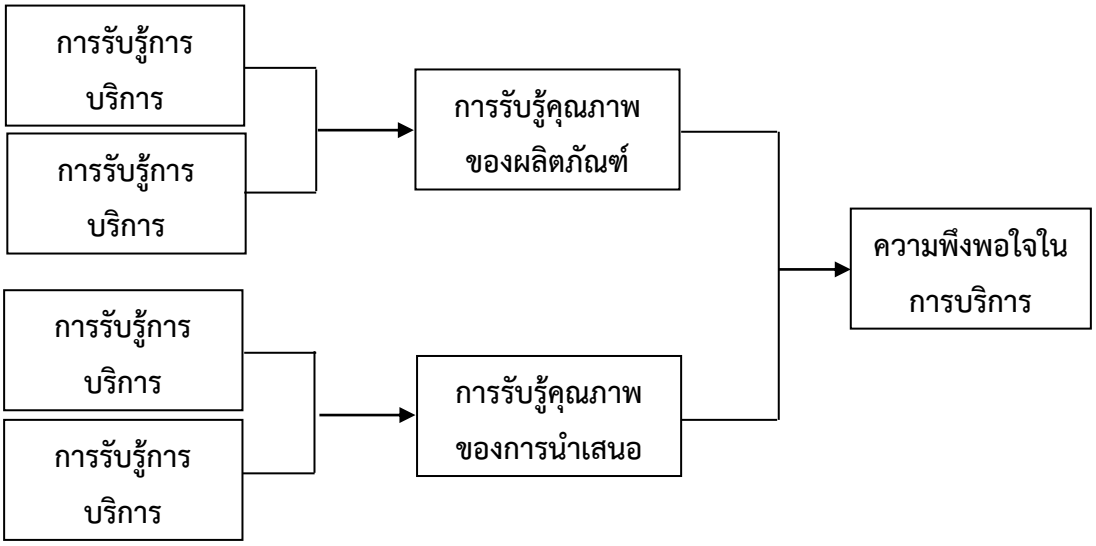
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน

การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550 : 28)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียง กับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของ

ตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนประสมการตลาดการบริการ หมายถึง ส่วนประกอบที่มีพื้นฐานจะมีอยู่ 4 ตัว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมทางการตลาด และองค์ประกอบอีก 3 ส่วน คือ บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสภาพสิ่งแวดล้อม (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2557) ซึ่งถูกนำเสนอเป็นครั้งแรก โดย (Bitner & Booms, 1981) เรียกว่า Service marketing mix (7Ps) ประกอบด้วย Product, Price, Place, Promotion, People, Process, และ Physical evidence ดังภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps)

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีก็ได้ ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

ฉัตยาพร เสมอใจ (2547) ได้สรุปองค์ประกอบการผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. คุณประโยชน์หลักของการบริการ (Core benefit) คือ สิ่งพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับจากบริการนั้น โดยสิ่งที่จะตอบสนองคุณประโยชน์หลักของการบริการ คือ คุณสมบัติหลักของการบริการ (Core service) ที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่มีต่อบริการ
2. คุณประโยชน์ส่วนเสริม (Supplementary) คือ สิ่งที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งคุณสมบัติส่วนเสริมหรือบริการส่วนเสริม (Supplementary service) ที่ช่วยขยายคุณประโยชน์หลักของบริการ จะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ลูกค้าได้ ได้แก่

2.1 บริการส่วนเสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวก เช่น การให้ข้อมูลวิธีรับบริการ ตารางเวลาหรือชั่วโมงทำงาน ราคาหรือค่าใช้จ่าย คำแนะนำในการใช้บริการ การเตือนความจำ การแจ้งเงื่อนไขในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข การจองล่วงหน้า รายงานสรุปการใช้บริการ และใบเสร็จหรือเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการส่งมอบบริการ ฯลฯ

2.2 บริการส่วนเสริมที่ช่วยขยายศักยภาพของการบริการ เช่น การให้คำปรึกษา การให้ความสะดวกสบาย การคุ้มกัน การยกเว้นเป็นกรณีพิเศษ ฯลฯ

ด้านราคา (Price)

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2557) ให้ความหมายว่า ราคา หมายถึง การกำหนดอัตราในการแลกเปลี่ยน เพื่อใช้ดำเนินกิจกรรมทางด้านการตลาดบริการ และสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทได้

ฉัตยาพร เสมอใจ (2547) ได้สรุปว่า การกำหนดราคาหรือค่าใช้จ่าย สำหรับการบริการบางอย่างอาจจะถูกเรียกแตกต่างกันไป เช่น

1. สถานศึกษา เรียกเก็บค่าเล่าเรียน (tuition fee)
2. บริษัท วิชาชีพ ผู้ให้คำปรึกษา เรียกเก็บค่าปรึกษา (Fee)
3. ธนาคาร เรียกเก็บดอกเบี้ย (Interest)
4. รัฐ เรียกเก็บค่าใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชน เป็นภาษี (Tax) หรือค่าธรรมเนียม (Fee)

โดยค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการหรือราคา เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดจากคุณค่าสุทธิ (Net value) ที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการ โดยค่าใช้จ่ายในการซื้อบริการนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน เป็นจำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าต้องจ่ายในการซื้อสินค้าและใช้บริการ เช่น ค่าเดินทาง ค่าบริการ ค่าสินค้าที่ต้องใช้ร่วมบริการ หรือค่าบำรุงรักษาหลังรับบริการ เป็นต้น

2. ค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นต้นทุนซึ่งถือเป็นความเสี่ยงของลูกค้าที่อาจจะต้องพบในการตัดสินใจซื้อและใช้บริการหนึ่ง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

2.1 เวลา ระยะเวลาทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ไปกับการบริการ นับตั้งแต่เวลาในการหาข้อมูล เดินทางไปใช้บริการ รอรับบริการ และเวลาทั้งหมดที่ลูกค้าอยู่ในกระบวนการ

2.2 ความพยายาม ผู้ใช้บริการอาจต้องใช้ความพยายามเกี่ยวกับการบริการ ตั้งแต่การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ การเดินทางไปยังสถานที่รับบริการ และรอคอยเพื่อที่จะใช้บริการนั้น

2.3 ความรู้สึก เมื่อลูกค้าเริ่มเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริการ อาจเกิดความรู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความเครียด อารมณ์เสีย และหงุดหงิด ที่เกิดจากความผิดพลาด ความยุ่งยากซับซ้อน หรือความไม่เพียงพอในกระบวนการซื้อและใช้บริการ

2.4 สิ่งที่กระทบต่อประสาทสัมผัสต่าง ๆ เช่น รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ฯลฯ ซึ่งมีส่วนในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกซื้อและกลับมาใช้บริการซ้ำ

ด้านการจัดจำหน่าย (Place)

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการจัดจำหน่ายการบริการ ไว้ดังต่อไปนี้

ชุติรัตน์ เจริญสุข (2546 : 205) ให้ความหมายว่า การจัดจำหน่ายการบริการ หมายถึง วิธีการ หรือลู่ทางที่จะนำบริการไปสู่ลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการของธุรกิจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือเป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการทั้งในด้านเวลาและสถานที่ เพื่อก่อให้เกิดการบริโภคอย่างแพร่หลายให้มากที่สุด

ฉัตยาพร เสมอใจ (2547) ได้สรุปองค์ประกอบของการจัดจำหน่ายการบริการที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. การจัดการด้านทำเลที่ตั้งของการบริการ หมายถึง อาณาบริเวณ หรือสถานที่ใด ๆ ที่ธุรกิจบริการจะไปตั้งอยู่เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย

2. การจัดการเวลาการรับบริการ หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบวิธีการหรือลู่ทางในการส่งมอบบริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย

3. การจัดการด้านช่องทางการจำหน่ายบริการ หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการกระจายบริการให้กว้างขวางและทั่วถึงยิ่งขึ้น โดยใช้ตัวแทนหรือคนกลางเข้ามาช่วยเป็นเครือข่ายหรือโยงใยในการบริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2557) ได้สรุปการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย การบริการจะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงได้ หมายถึง ความง่ายและความสะดวกสบายในการซื้อ ในการใช้หรือในการรับบริการ เนื่องจากบริการมีลักษณะพิเศษที่สำคัญประการหนึ่ง คือการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน เราจึงไม่สามารถที่จะแยกการผลิตออกจากการบริโภคบริการได้ และลูกค้ามักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการด้วย ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องทำให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ถ้าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถที่จะเข้าถึงบริการได้ กระบวนการแลกเปลี่ยนบริการนั้นจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้และบริการนั้นจะไม่มีคุณค่าสำหรับลูกค้า

2. ความพร้อมที่จะให้บริการได้ หมายถึง ระดับความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถซื้อใช้หรือรับบริการได้ เนื่องจากบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ดังนั้นประเด็นที่สำคัญก็คือ บริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในสถานที่และในเวลาที่ลูกค้าต้องการจะใช้บริการเสมอ บริการจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อบริการที่ผลิตขึ้นมาแล้วนั้นจะต้องพร้อมที่จะให้บริการได้ ในขณะนั้นด้วย

การนำเสนอบริการให้กับลูกค้านักการตลาด บริการควรให้ความสำคัญกับ 3 ปัจจัยที่สำคัญ คือ สถานที่ในการนำเสนอบริการและวิธีการนำเสนอบริการ ความสำคัญของแหล่งที่ตั้งของสถานที่ให้บริการจะขึ้นอยู่กับประเภทของการนำเสนอบริการและระดับของการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจแบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ดังนี้

1. เมื่อลูกค้าต้องเดินทางไปรับบริการ ณ สถานที่ของผู้ให้บริการ เช่น ในกรณีของโรงแรม สวนสนุกและสถานออกกำลังกาย เป็นต้น ในกรณีนี้ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประกอบการที่ให้บริการต้องเลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม โดยจะต้องคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าในการมารับบริการเป็นหลัก ต้องคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งขันประกอบการพิจารณาด้วย เช่น กิจการอาจมีสาขาที่ให้บริการมากกว่า 1 แห่ง

2. เมื่อผู้ให้บริการสามารถเดินทางไปให้บริการแก่ลูกค้า ณ สถานที่ของลูกค้าได้ในกรณีที่ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญน้อยลง เช่น บริการทำความสะอาด บริการส่งมอบสินค้าถึงบ้าน บริการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ผู้ประกอบการอาจจะเลือกทำเลที่ตั้งที่อยู่ในย่านที่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าได้เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินการของกิจการ

3. การให้บริการทางไกลในกรณีนี้ทำเลที่ตั้งไม่ค่อยเกี่ยวข้องโดยตรง กลยุทธ์ในการจัดจำหน่ายก็คือ พยายามนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อทำให้ลูกค้าใช้บริการได้โดยสะดวก เช่น

เครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติของธนาคาร การให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น วิธีการเหล่านี้สามารถช่วยแก้ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของผู้ให้บริการการส่งมอบบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) กล่าวว่า ช่องการจำหน่ายการบริการสามารถทำได้ 4 วิธี ดังนี้

1. การให้บริการผ่านร้าน การให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น วัตถุประสงค์เพื่อทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง โดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

2. การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้า สำนักงานอาจจะเป็นบ้านเจ้าของหรืออาจจะมีสำนักงานแยกต่างหาก แต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3. การให้บริการผ่านตัวแทนการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์ หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทย ขายตั๋วเครื่องบินผ่านบริษัททัวร์ และโรงแรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเชอราตันเป็นต้น

4. การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อทำให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่น การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เครื่องชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวน์โหลดข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การส่งเสริมการตลาด เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มความต้องการซื้อและเพื่อทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2549) การส่งเสริมการตลาดบริการเป็นการสื่อสารทางการตลาดที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับการส่งเสริมการตลาดโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งสามารถอาศัยกระบวนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

1. การกำหนดกลุ่มผู้รับข่าวสาร
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร
3. การออกแบบข่าวสาร

4. การเลือกช่องทางการติดต่อสื่อสาร
5. การกำหนดงบประมาณ
6. การตัดสินใจเกี่ยวกับส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด
7. การวัดผลการส่งเสริมการตลาด
8. การบริหารกระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารทางการตลาด สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2549)

1. การติดต่อสื่อสารโดยใช้บุคคล (Personal communication)เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสอบถามระหว่างบุคคลต่อบุคคลที่สามารถโต้ตอบได้ทันที ได้แก่ การใช้พนักงาน การติดต่อทางโทรศัพท์ การจัดหน่วยบริการลูกค้า การฝึกอบรมลูกค้า การสื่อสารแบบปากต่อปาก ฯลฯ

2. การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้บุคคล (Impersonal communication) หรือการติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อ (Medium communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ใช้สื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร มีลักษณะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ที่ผู้รับสารไม่สามารถตอบโต้ได้ เหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารกับคนกลุ่มใหญ่ ได้แก่ การโฆษณา การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ฯลฯ

ด้านบุคลากรการบริการ

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของบุคลากรการบริการไว้ ดังต่อไปนี้

บุคลากรการบริการ หมายถึง บุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการลูกค้าโดยตรง (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) และพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

บุคลากรการบริการ หมายถึง บุคคลทุก ๆ คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2557)

จากคำจำกัดความข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลากรการบริการ หมายถึง บุคคลทุก ๆ คนที่ต้องพบปะและให้บริการในองค์กรธุรกิจบริการนั้น และเป็นส่วนในการสนับสนุนในการทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ หรือลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิ์ หรือความเหมาะสม คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555)

1. มีจิตใจรักงานบริการ
2. บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
3. มีเทคนิคในการให้บริการ

4. มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
5. มีความช่างสังเกต
6. มีความกระตือรือร้น
7. มีกิริยาวาจาสุภาพ
8. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
9. สามารถควบคุมอารมณ์ได้
10. มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
11. มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ
12. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการบริการ

กระบวนการบริการ หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการในการให้บริการ ระเบียบ รวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เช่น การตัดสินใจในเรื่องนโยบายที่เกี่ยวกับลูกค้าและบุคลากรขององค์กร เป็นต้น (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2557)

กระบวนการในการบริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้

1. สำหรับกิจการ
    1.1 ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
    1.2 ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
    1.3 ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น
    1.4 ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
    1.5 ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย
2. สำหรับลูกค้า
    2.1 โดยทั่วไปลูกค้ามักจะมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
    2.2 กระบวนการในการบริการที่ดีมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
    2.3 การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการบริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการ กระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์ หรือร้านซักแห้ง เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่า บริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้นมีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่า การนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้งเพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคารสำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

โดยในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการมาประยุกต์ใช้ โดยได้นำมาเปรียบเทียบกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2.8 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง[1]

ประวัติความเป็นมา

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

“แหลมสน” ก็คือบริเวณ “ทุ่งสนามควาย” ในปัจจุบันเป็นที่ตั้งสำนักงานเทศบาลตำบลพลา มีบ่อน้ำน้ำที่จืดสนิท อยู่ห่างจากชายหาดไม่มากนัก สันนิษฐานว่าเป็นบ่อที่กองทัพขุดขึ้นเพื่อใช้น้ำ จากที่กล่าวมาก็พอที่จะสรุปได้ว่า คำว่า “พลา” น่าจะมาจากคำว่า “พักล้า” ตามคำบอกเล่าของท่านผู้สูงอาวุโสในพื้นที่อีกทั้งเมื่อสร้างวัดก็ใช้ชื่อว่า “วัดพลา” ซึ่งแปลว่า “กำลัง” ครั้นเมื่อตั้ง

---

[1]เทศบาลตำบลพลา http://www.pala.go.th/

ชื่อโรงเรียนก็ใช้ชื่อว่า “โรงเรียนวัดพลา(พลากรประชานุกูล)” ตัวสร้อยมีความหมายว่า “กองกำลังที่รวมโดยประชาชน” เพราะฉะนั้นที่กล่าวว่าที่นี่เป็นสถานที่พักทัพก็คงจะเป็นจริงตามข้อสันนิษฐาน

ความเป็นมาของหมู่บ้านพลา

“หนองม่วง” คือชื่อดั้งเดิมของหมู่บ้านเล็กๆ ที่มีขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 คาดว่าเป็นหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวเป็นอาณาของสนามบินอู่ตะเภา บริเวณนี้มีหนองน้ำจืดสีขาว มีปลาชุกชุมรอบๆ เป็นที่ลุ่มเหมาะในการทำนาข้าว บริเวณโดยรอบเป็นป่าไม้เบญจพรรณ ต้นไม้ใหญ่เป็นประโยชน์ของหมู่บ้านก็คือ “ยางไต้” นอกจากจะนำมาทำบ้านแล้ว น้ำยางยังมีประโยชน์อย่างมากนั่นคือ นำน้ำยางมาทำเป็นเชื้อเพลิง แสงสว่างที่เราเรียกกันว่า “ไต้” ไม้ยางมีอยู่เป็นจำนวนมากจนกลายเป็นพืชเศรษฐกิจในขณะนั้น

หมู่บ้านหนองม่วงเจริญขึ้นอย่างรวดเร็วมีคนต่างถิ่นอยู่รวมทำมาหากิน จับจองที่ดินเป็นที่ทำมาหากินจนทำให้มีการขาดแคลนน้ำ ต้องเดินทางมาหาบน้ำที่บ่อหนองลึก หนองจำรุง บ่อน้ำจืดแหลมสนไปใช้บริโภค เมื่อเป็นอย่างนี้ประชาชนต่างก็ขยายครอบครัวไปตั้งถิ่นฐานใหม่ในที่มีแหล่งน้ำ และสะดวกในการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้ากับพ่อค้าในเมืองระยองที่ท่าเรือหาดพลา

การย้ายประชากรก็แบ่งเป็นกลุ่ม เป็นชุมชนย่อย 3 กลุ่มคือ บ้านจำรุง บ้านพลา บ้านตะกาด ขณะเดียวกันก็มีคนต่างถิ่นเข้ามาอยู่ร่วมกันขึ้นจนกลายเป็นชุมชนใหญ่ และเริ่มจัดการในเรื่องการจับจองแบ่งปันที่ทำมาหากิน และมีการขอขึ้นทะเบียนที่ดินของกันและกัน “วัดพลา” ทราบว่าดั้งเดิมตั้งอยู่ในหมู่บ้านหนองม่วงใกล้สนามบินอู่ตะเภา ระหว่างบ้าน ก.ม.16 กับหมู่บ้านพลาในปัจจุบันนี้ เมื่อประชาชนอพยพย้ายออกมาหมู่บ้านใหม่ ก็ทิ้งให้รกร้างไม่มีการบูรณะ และย้ายมาตั้งใหม่ในพื้นที่ในปัจจุบัน ส่วนผู้ที่ริเริ่มสร้างวัดและเข้าจับจองที่ดินเป็นที่ดินของวัดไม่ทราบแน่ชัดว่าเป็นของใคร ทราบว่ามีการสร้างวัดเมื่อปี พ.ศ. 2439 โดยมี “อาจารย์อ่อง”เป็นเจ้าอาวาสองค์แรก ชื่อของวัดก็คือ “วัดพลา” ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 ก็มีผู้อันจะกินที่ย้ายมาจากตัวเมืองระยองมาตั้งบ้านเรือน เพื่อประกอบอาชีพค้าขาย 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

เนื่องจากพื้นตำบลพลาในขณะนั้นมีพื้นที่กว้างขวางมาก 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.พลูตาหลวง 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 9,263 คน เป็นประชากรหญิงจำนวน 4,647 คน ประชากรชายจำนวน 4,616 คน และจำนวนครัวเรือน 6,013 (ข้อมูลเดือน สิงหาคม 2564)

ข้อมูลอาชีพของตำบล : อาชีพทำประมงเรือเล็ก อาชีพค้าขาย และอาชีพทำสวน ทำไร่

ข้อมูลสถานที่สำคัญของตำบล : ได้แก่ 1. วัดคลองทราย 2. วัดพลา 3. โรงเรียนวัดพลา 4. โรงเรียนวัดคลองทราย 5. สนามกอลฟ์อีสเทิร์นสตาร์ 6. สำนักงานเทศบาลตำบลพลา 7. สนามบินอู่ตะเภา 8. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพลา 9. โรงเรียนสองภาษา 10. โรงเรียนนานาชาติสวนระยอง และ 11. ชายหาดพลา

มีชุมชน 8 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนสกุลทองรวมใจ หมู่ 1 ชุมชนทุ่งสนามควายพัฒนา หมู่ 2 ชุมชนทุ่งโปร่งใหม่ หมู่ 4 ชุมชนพลาสามัคคี หมู่ 5 ชุมชนเอื้ออาทรพัฒนา หมู่ 5 ชุมชนบ้านตะกาดร่วมใจ หมู่ 6 ชุมชนบ่อกบสามัคคีพัฒนา หมู่ 6 และชุมชนบ้านคลองทรายพัฒนา หมู่ 7

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม ประกอบด้วย ถนนลาดยางทั้งตำบล จำนวน 33 สาย ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 42 สาย ถนนลูกรัง จำนวน 5 สาย และ ถนนหินคลุก จำนวน 1 สาย

2. การไฟฟ้า

- การใช้ไฟฟ้าใช้ทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 95 ของครัวเรือนทั้งหมด

3. การสื่อสาร

- ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่เทศบาล

4. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ,ลำห้วย จำนวน 3 สาย บึง,หนอง และอื่นๆ 1 แห่ง

5. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 1 แห่ง บ่อน้ำตื้น มีเกือบทุกครัวเรือน บ่อโยก 5 แห่ง

ข้อมูลอื่นๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ทะเล

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจประชาชนในตำบลพลาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ การประมง ค้าขาย การเกษตรกรรม

ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ

1. โรงแรม จำนวน 1 แห่ง
   - โรงแรมพลาคลิฟบีชรีสอร์ท)
2. คอนโด จำนวน 1 แห่ง
   - บ้านฉางคลิฟบีชคอนโดเทล)
3. โครงการหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 3 โครงการ
4. สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 1 แห่ง
5. บริษัท จำนวน 3 บริษัท
   - บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
   - บริษัท กันตสหกิจ,
   - บริษัท ซี สตาร์พร็อพเพอร์ตี้ส์ จำกัด
6. รีสอร์ท/บังกะโล จำนวน 4 แห่ง
7. ห้องเช่า จำนวน 26 แห่ง
8. ร้านอาหาร จำนวน 28 ร้าน

ข้อมูลด้านสังคม

โรงเรียนในพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง แยกเป็น

1. โรงเรียน (ราชการ) จำนวน 2 แห่ง
2. โรงเรียน (เอกชน) จำนวน 2 แห่ง

วัด โบสถ์ มัสยิด จำนวน 3 แห่ง

ศูนย์บริการสาธารณสุข/สถานีอนามัย จำนวน 1 แห่ง

สถานที่ราชการ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. เทศบาลตำบลพลา
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลพลา (หมู่ที่ 5)
3. โรงเรียนวัดพลา (หมู่ที่ 5)
4. โรงเรียนบ้านคลองทราย (หมู่ที่ 7)

- สวนสาธารณะ/สนามกีฬา จำนวน 3 แห่ง

วิสัยทัศน์การพัฒนา เทศบาลตำบลพลา

“เทศบาลตำบลพลาจะเป็นเทศบาลตำบลที่มีแหล่งท่องเที่ยว สะอาดตา บำรุงรักษาพัฒนาถนน ดูแลคุณภาพคน ชุมชนน่าอยู่ ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม”

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนน ตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

วินัย วงศ์อาสา และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกตัวอย่าง จำนวน 105 ครัวเรือน จาก 17 หมู่บ้าน ดำเนินการสุ่มอย่างเป็นระบบ หน่วยในการวิเคราะห์ คือ ครัวเรือน โดยใช้สถิติพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้าน

สังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านศิลปะและวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านประสิทธิภาพขอการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียนราษฎร 2) ประเมินความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 3) ประเมินความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข 4) ประเมินความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ

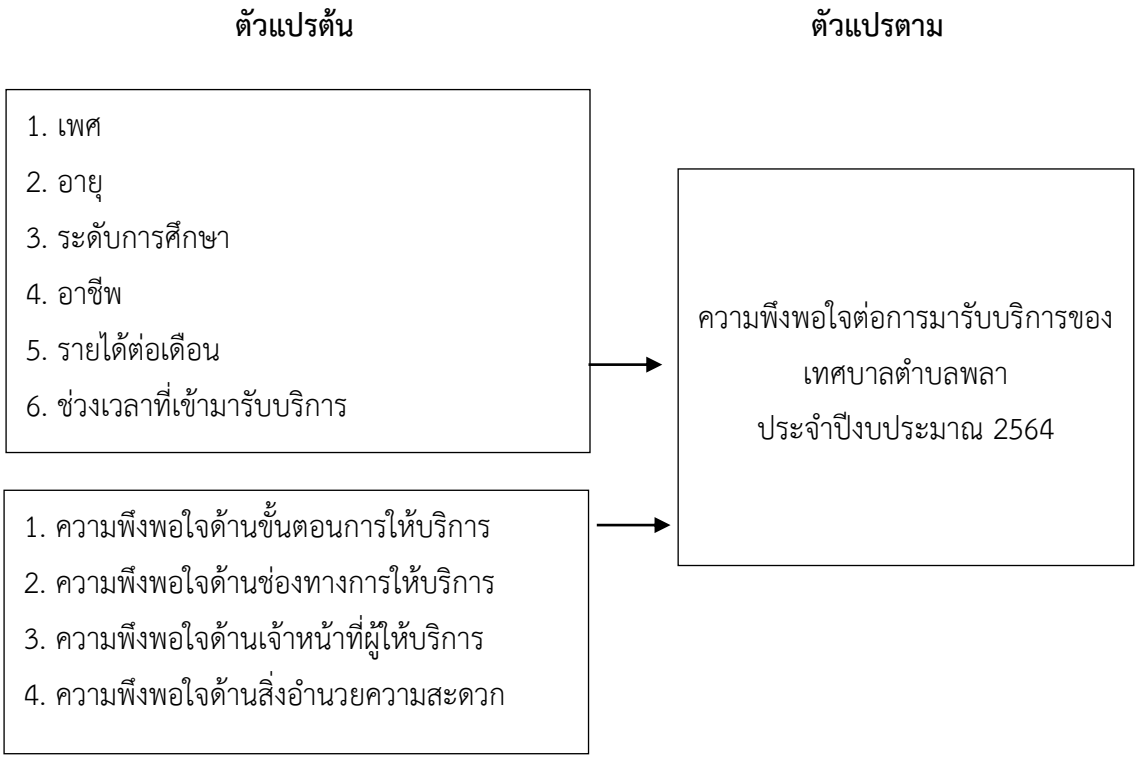
งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2563) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.49 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.89 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านการออกใบอนุญาตประกอบกิจการ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.81 และงานบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.48

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2563) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจในการบริการภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) ประเมินความพึงพอใจในการบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข 3) ประเมินความพึงพอใจในการบริการภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี 4) ประเมินความพึงพอใจในการบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 4 ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 ภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70)

2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลพลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 9,263 คน แยกตามภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ (งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล และงานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล)

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

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

สูตร $$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

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)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดและชนิดปลายเปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติและอัตราส่วนจำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ(Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic differential Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน 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	พอใจน้อยที่สุด

หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากนั้นนำมาหาระดับเฉลี่ยโดยกำหนดความหมาย ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนน 4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

การพิจารณาให้ระดับคะแนนในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการสำรวจในประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

โดยกำหนดระดับค่าคะแนน 0 – 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	ระดับคะแนน	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	ระดับคะแนน	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	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

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม(Questionnaires)

2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด

3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญแล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 และปรับแก้ไขให้เหมาะสมและถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพลา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 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

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6 การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง แบบตารางและการพรรณา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง
3. งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล
4. งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

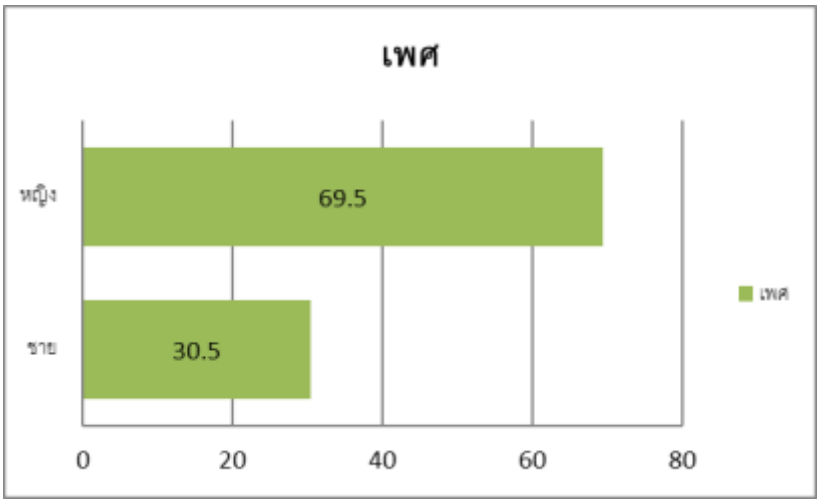
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	122	30.50
หญิง	278	69.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50



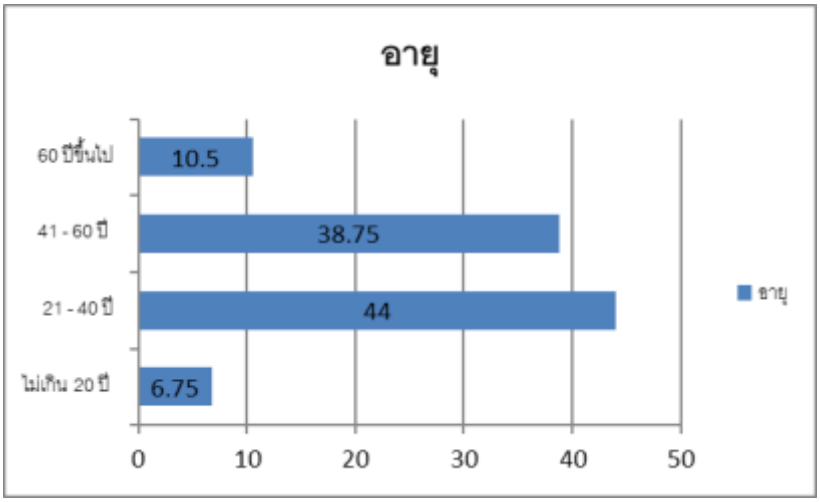
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	27	6.75
21 - 40 ปี	176	44.00
41 - 60 ปี	155	38.75
60 ปีขึ้นไป	42	10.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75



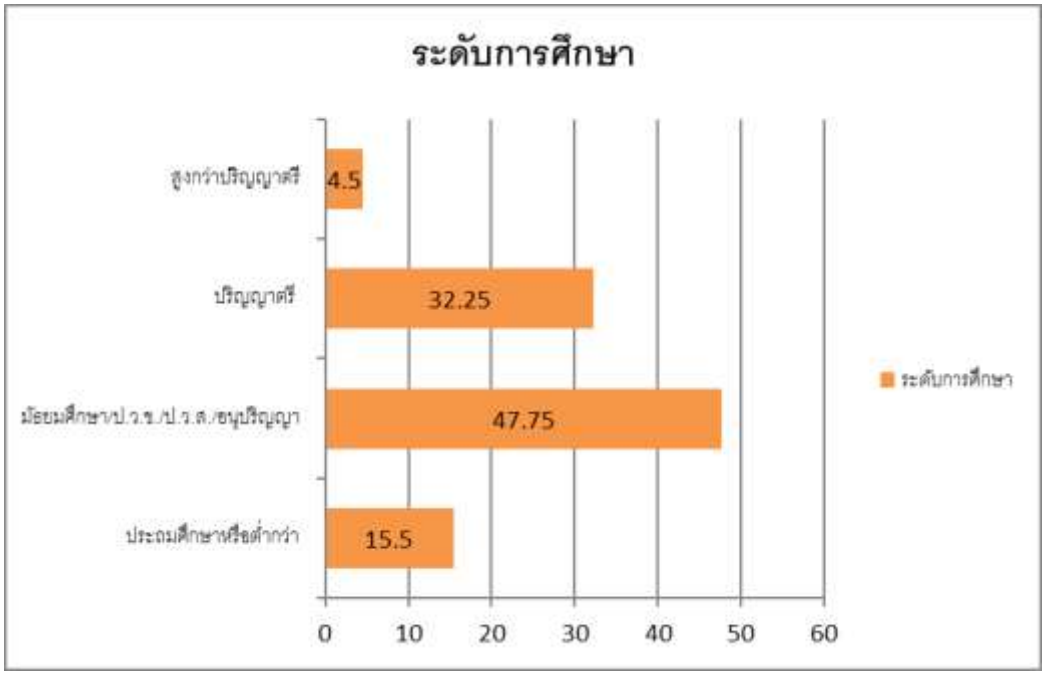
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	62	15.50
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	191	47.75
ปริญญาตรี	129	32.25
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25



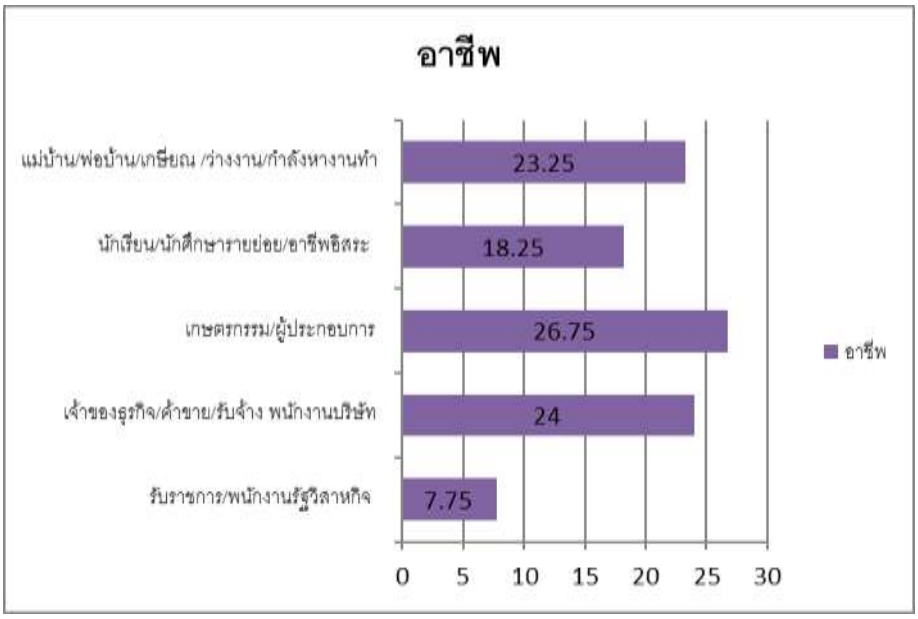
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	7.75
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท	96	24.00
เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย	107	26.75
นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ	73	18.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ	93	23.25
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมาคือเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00



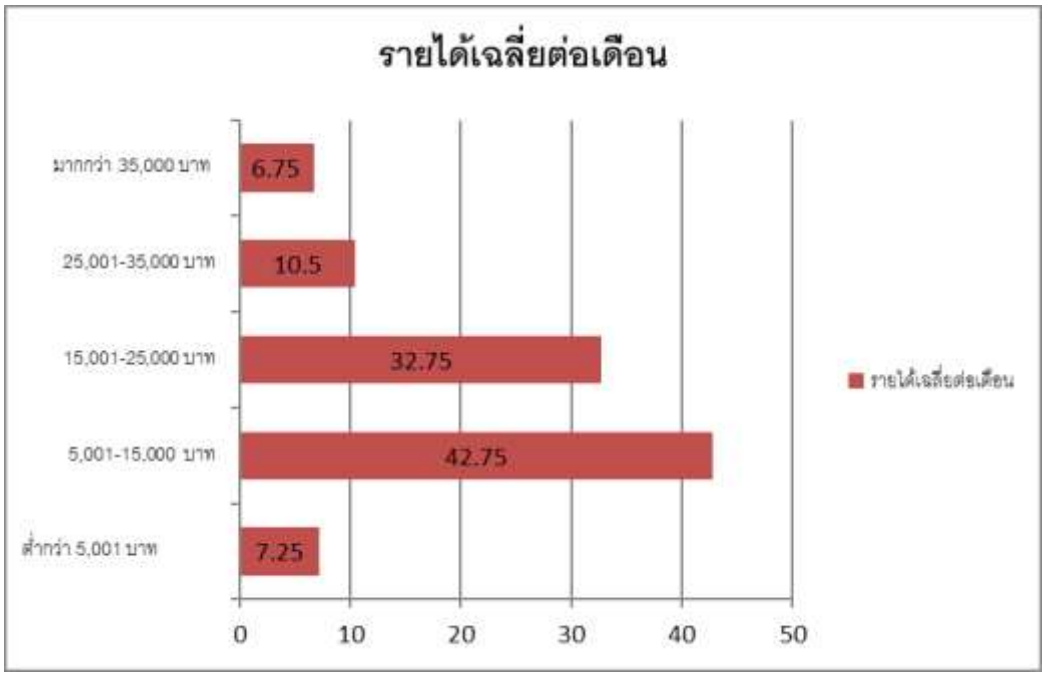
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	29	7.25
5,001-15,000 บาท	171	42.75
15,001-25,000 บาท	131	32.75
25,001-35,000 บาท	42	10.50
มากกว่า 35,000 บาท	27	6.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75



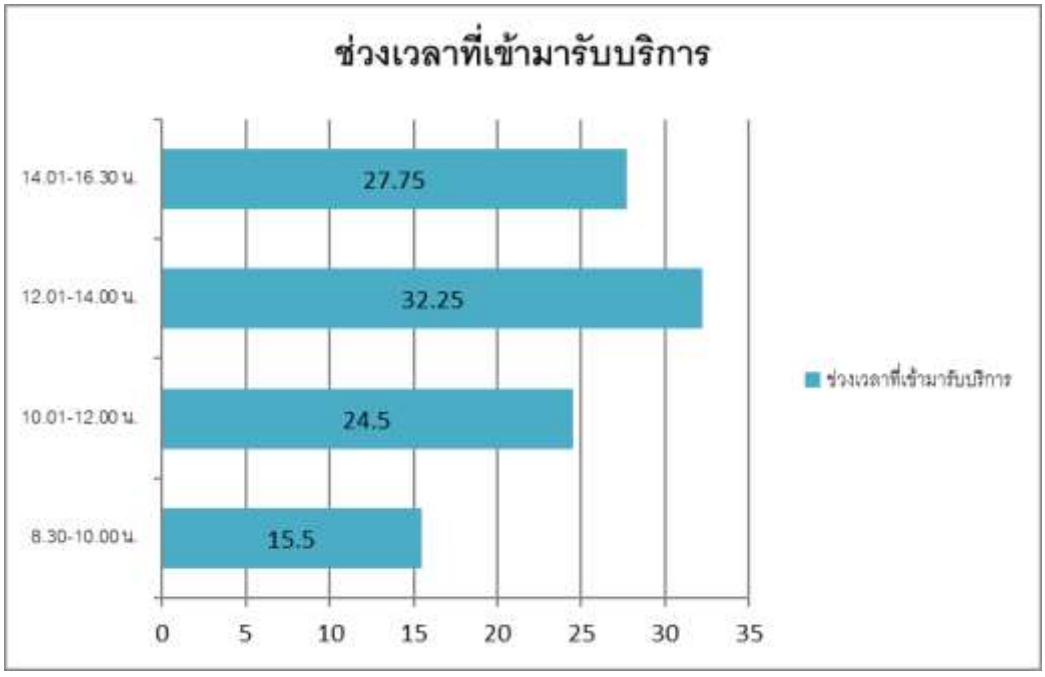
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ

ช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30-10.00 น.	62	15.50
10.01-12.00 น.	98	24.50
12.01-14.00 น.	129	32.25
14.01-16.30 น.	111	27.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือ 14.01-16.30 น. จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบเหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	5
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	4
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	**96.01**	**4.80**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	5
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็ปไซด์หน่วยงาน เป็นต้น	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.74	มากที่สุด	2
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	**95.85**	**4.79**	**0.72**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	**96.26**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	**96.54**	**4.83**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.54 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.11 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.01	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.85	4.79	0.72	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.26	4.81	0.71	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.54	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	**96.17**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.54 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	**95.99**	**4.80**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	4
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็ปไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.00	4.75	0.73	มากที่สุด	5
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	**95.70**	**4.79**	**0.73**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.60	4.83	0.69	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	**96.09**	**4.80**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\overline{(X)}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	4
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.46**	**4.82**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.16 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.99	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.70	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.09	4.80	0.71	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.46	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	**96.06**	**4.80**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบเหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	5
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	**96.16**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$(\bar{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.80	4.79	0.75	มากที่สุด	3
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็ปไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	95.40	4.77	0.76	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	1
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	**95.83**	**4.79**	**0.73**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.17**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	5
โดยรวม	**96.55**	**4.83**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎร ของสำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.21 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.83	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.17	4.81	0.71	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.55	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	**96.18**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎร ของสำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	1
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	5
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	95.95	4.80	0.73	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.13**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$(\bar{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	4
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็ปไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	4
โดยรวม	**95.56**	**4.78**	**0.73**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	**96.04**	**4.80**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.45**	**4.82**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.26 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.13	4.81	0.71	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.56	4.78	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.04	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	**96.05**	**4.80**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.27 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$(\bar{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	96.17	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 2 งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง	96.06	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล	96.18	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล	96.05	4.80	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.11**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 3 งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 2 งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 4 งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71)

<u>สรุป</u> ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล และงานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.17 ร้อยละ 96.06 ร้อยละ 96.18 และร้อยละ 96.05

$$\text{คำนวณ} = \frac{384.45}{4}$$

$$= 96.11$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล และงานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์สำนักปลัดเทศบาล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 – วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

5.1 สรุปผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมาคือเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75

ช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือ 14.01-16.30 น. จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

1) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม

ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.54 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

2) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง จากการศึกษา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69)

3) งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

4) งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัดเทศบาล จากการศึกษา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69)

5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

1) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีข้อคิดเห็นดังนี้

- มีการแสดงแผนผังการปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท)
- มีมาตรการและกฎหมายแสดงให้เห็นชัดเจน ทำให้สถานประกอบการประเภทกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) ปฏิบัติตามอย่างถูกสุขลักษณะ ทำให้ไม่เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญแก่ชุมชน

2) งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกองคลัง มีข้อคิดเห็นดังนี้

- มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีไว้ให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย
- มีการจัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์การชำระภาษีส่งถึงประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี

3) งานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎรของสำนักปลัดเทศบาล มีข้อคิดเห็นดังนี้

- มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎร
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการขอเลขที่บ้านของงานทะเบียนราษฎร

4) งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนงานสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัดเทศบาล มีข้อคิดเห็นดังนี้

- มีการดำเนินการขึ้นทะเบียนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างครบถ้วน
- การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตรงเวลาและถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เข้าบัญชีธนาคาร

5.3 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา สิ่งที่ประทับใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีดังนี้

ปัญหาที่พบ/อุปสรรคที่พบ

- ประชาชนต้องการให้ทางเทศบาลตำบลพลาจัดภาชนะใส่ขยะแบบจัดแยกประเภทขยะมาให้บริการ

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- เทศบาลตำบลพลาควรเร่งแก้ไขปัญหา โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบ และรีบดำเนินการแก้ไขโดยการจัดหาภาชนะใส่ขยะแบบจัดแยกประเภทขยะมาให้บริการในทุกหมู่บ้าน

สิ่งที่ประทับใจ

- การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๆ ได้รับตรงเวลาและถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เข้าบัญชีธนาคาร
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีกิริยามารยาทดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยรวมทั้งมีการแนะนำช่วยเหลือในการให้บริการเป็นอย่างดี
- ที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ
- น้ำประปาสะอาด ไหลสม่ำเสมอ ไม่มีสีและกลิ่น
- มีอุปกรณ์สำหรับตรวจวัดอุณหภูมิ และเจลแอลกอฮอล์ไว้บริการกับผู้ที่มาติดต่อกับสำนักงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

1. การพัฒนาความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมมือกันในการพัฒนาความสามารถในการบริหารขององค์กรอย่างน้อย 4 ด้าน ประกอบด้วยความสามารถด้านการพัฒนาท้องถิ่น ความสามารถด้านพัฒนาองค์กร ความสามารถด้านการบริหารการเงินการคลัง และความสามารถในการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมิติทั้ง 4 ด้านนี้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน และถือเป็นหัวใจของการบริหารจัดการองค์กรปกครองท้องถิ่นยุคใหม่

2. จัดการบริการให้ประชาชนแบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) โดยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้

ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลพลา ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆนอกจากนี้ยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง(VIRTUAL SERVICE OFFICE) ขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบ INTERNET ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา (NON-STOP SERVICE) และทุกสถานที่โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐอีกต่อไปหลักการในการดำเนินการตามแนวทางการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) และการขอรับบริการได้ตลอดเวลา (NON STOP SERVICE) และยังเป็นความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 อีกด้วย

บรรณานุกรม

กฤช เพิ่มทันจิตต์.(2546).**นโยบายสาธารณะและวางแผน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ : การวางแผนและการควบคุม=Planning and Controlling.**กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ .

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). **สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

คำนวณ เลาไพบูลย์กิจเจริญ. (2555). **ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.** สาขาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง. : มหาวิทยาลัยบูรพา.

จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคนอง วังฝายแก้ว. (2560). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การจัดการและการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2557). **การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง).** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี. **เทศบาลตำบลพลา (2561 – 2565).** สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2564. จาก http://www.pala.go.th/

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). **การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มณีรัตน์ แตงอ่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษาสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.** การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2563). **ความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563** : งานวิจัย.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2563). **ความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ 2563** : งานวิจัย.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15.** นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์บริหารส่วนตำบล (อบต.) **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**, 17(12), 57.

รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). **การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร.** สืบค้นจากฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.

วินัย วงศ์อาสา และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. **วารสารการบริหารท้องถิ่น.** 9(1).

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). **นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). **เครือข่าย : นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ.** กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). **15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และ คณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2563). **ความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2563** : งานวิจัย.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ : สำนักงานกฤษฎีกา.

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). **คู่มือการใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น.**กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การตอนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). **บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น.** สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2564. จาก http://www.gotoknow.org/posts/422467.

อรทัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51.** กรุงเทพฯ : บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.

อรุณี สัณธิติวณิชย์. (2557). การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal,** 7(1) : 625-635.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.

Adam, S. and Kriesi, H. (2007). **The Network Approach. In: Sabatier, P.A., Ed., Theories of the Policy Process**, West Press, Colorado, 129-154.

Booms, B.H. and Bitner, M.J. (1981). **Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms. In: Marketing of Services**, American Marketing Association, Chicago, 47-51.

Bovaird, T. (2007).Beyond engagement and participation – user and community coproduction of public services, **Public Administration Review**, Sept-Oct 2007.

Boyle, D. and Harris, M. (2009) **The Challenge of Co-production: How equal partnership between professionals and the public are crucial to improving public services.** London: NESTA.

Brudney, J.L. and England, R.E. (1983). Toward a definition of the coproduction concept, **Public Administration Review** 43(1), pp. 59 – 65.

Taro Yamane (1973). **Statistics : An Introductory Analysis.** 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อ.บ้านฉาง จ.ระยอง ประจำปี 2564

<u>คำชี้แจง</u>

กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 20 ปี ( ) 2. 21 - 40 ปี

( ) 3. 41 - 60 ปี ( ) 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ( ) 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา

( ) 3.ปริญญาตรี ( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/ พนักงานบริษัท

( ) 3. เกษตรกรรม/ ผู้ประกอบการรายย่อย ( ) 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ

( ) 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ( ) 2. 5,001-15,000 บาท

( ) 3. 15,001-25,000 บาท ( ) 4. 25,001-35,000 บาท

( ) 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ (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.

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความความพึงพอใจงานบริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย √ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง 4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

งานบริการที่ 1 งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(130 ประเภท) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็ปไซด์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของกองคลัง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. <u>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. <u>ต่อช่องทางการให้บริการ</u>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็ปไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. <u>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. <u>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานด้านการขอเลขที่บ้าน ของงานทะเบียนราษฎร ของสำนักปลัดเทศบาล

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. <u>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. <u>ต่อช่องทางการให้บริการ</u>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็ปไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. <u>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. <u>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ งานด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัดเทศบาล

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. <u>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. <u>ต่อช่องทางการให้บริการ</u>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็ปไซด์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. <u>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. <u>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความเพียงพอและมีความเป็นระเบียบเหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ
N	Valid	400	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	122	30.5	30.5	30.5
	หญิง	278	69.5	69.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เกิน 20 ปี	27	6.8	6.8	6.8
	21 - 40 ปี	176	44.0	44.0	50.8
	41 - 60 ปี	155	38.8	38.8	89.5
	60 ปีขึ้นไป	42	10.5	10.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	62	15.5	15.5	15.5
	มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	191	47.8	47.8	63.3
	ปริญญาตรี	129	32.3	32.3	95.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.5	4.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	7.8	7.8	7.8
	เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง	96	24.0	24.0	31.8

	เกษตรกรรม/ผู้ประกอบกา	107	26.8	26.8	58.5
	นักเรียน/นักศึกษา	73	18.3	18.3	76.8
	รายย่อย/อาชีพอิสระ				
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /	93	23.3	23.3	100.0
	ว่างงาน/กำลังหา				
	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
	5,001-15,000 บาท	171	42.8	42.8	50.0
	15,001-25,000 บาท	131	32.8	32.8	82.8
	25,001-35,000 บาท	42	10.5	10.5	93.3
	มากกว่า 35,000 บาท	27	6.8	6.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30-10.00 น.	62	15.5	15.5	15.5
	10.01-12.00 น.	98	24.5	24.5	40.0
	12.01-14.00 น.	129	32.3	32.3	72.3
	14.01-16.30 น.	111	27.8	27.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

รูปลงพื้นเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

w.tcrbank.com
02 697

คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

1. รองศาสตราจารย์กฤษดา วิศวธีรานนท์	อธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. รองศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์	รองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการ รักษาการรองอธิการฝ่ายรับสมัครนักศึกษาและ สื่อสารองค์กร สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิฐิณัฐ ภัคพรหมินทร์	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

คณะผู้วิจัย

1. อาจารย์ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. อาจารย์บุณยวีร์ โชคประเสริฐสม	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
4. อาจารย์ดร.ใกล้รุ่ง กระแสร์สินธุ์	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อาจารีย์ ประจวบเหมาะ	อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
6. อาจารย์ปิยะ เฮงมีชัย	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

เจ้าหน้าที่โครงการ

1. นางสาวรุจารินทร์ จิตต์แก้ว
2. นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น