



ความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ  
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย  
ประจำปีงบประมาณ 2565



โดย  
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย  
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา  
กระทรวงศึกษาธิการ

**เรื่อง** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2565

**ผู้วิจัย** วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา  
กระทรวงศึกษาธิการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคายในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอื่นจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับการบริการที่ดีทุกมิติ และประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการให้บริการของเทศบาลตำบลในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนทั้งหมดจำนวน 9,356 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

เทศบาลตำบลหาดคำ ประกอบด้วยหมู่บ้าน 13 หมู่บ้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.11 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 74.44 และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 44.44

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

2. งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.19 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.55

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.58 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.23

4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.48 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับคำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี  
ในด้านต่างๆ จากท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย นายเดชวิชัย พิมพ์โคตร ที่ได้ให้คำแนะนำ  
เสนอแนะตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

ขอขอบคุณรองผู้อำนวยการทุกฝ่ายที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ และจัดหาบุคลากร  
ในการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลหาดคำ ปลัดเทศบาลตำบลหาดคำ และเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง  
ประชาชนในเขตบริการของเทศบาลตำบลหาดคำทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล  
เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณคณะครู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ภายในวิทยาลัยเทคนิคหนองคายที่ได้ให้  
ความช่วยเหลือ เพื่อให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอบคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ก็เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านทั้งหลาย คณะผู้วิจัย  
รู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างดี และขอบคุณทุกท่าน ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้  
จะช่วยพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองต่างๆ ในจังหวัดหนองคาย  
ให้มีคุณภาพและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
กิตติกรรมประกาศ .....	ค
สารบัญ .....	ง
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญรูปภาพ .....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ของการวิจัย .....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
ความเป็นมาของเทศบาล .....	6
หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล .....	6
โครงสร้างเทศบาล .....	7
การบริหารงานของเทศบาล .....	9
การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	23
บริบทของเทศบาลตำบลหาดคำ .....	27
ความพึงพอใจ .....	32
การบริการ .....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	64
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	64
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ .....	66
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	74
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	74
สรุปผลการวิจัย .....	74

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
อภิปรายผล .....	75
ข้อเสนอแนะ .....	77
สรุปผลคะแนน .....	78
บรรณานุกรม .....	79
ภาคผนวก .....	84
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	85
ภาคผนวก ข หนังสือตอบรับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ .....	87
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	89
ภาคผนวก ง ภาพถ่าย .....	92

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ข้อมูลการแบ่งเขตการปกครอง	28
ตาราง 2 สถิติจำนวนประชากรเขตเทศบาลตำบลหาดคำ 13 หมู่บ้าน	30
ตาราง 3 จำนวนของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอาชีพประจำ.	64
ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ....	66
ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี .....	68
ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	69
ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	71
ตาราง 8 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม .....	72

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 การแบ่งส่วนราชการตามภารกิจและตามพื้นที่ .....	12
ภาพที่ 2 การแบ่งส่วนราชการตามประกาศคณะกรรมการกลางเทศบาล .....	13
ภาพที่ 3 การบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล .....	14
ภาพที่ 4 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	26
ภาพที่ 5 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ .....	34



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน และมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. 2560 : 74 -75)

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มาตรา 50 วรรคสอง กำหนดว่าการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำหลักเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและปรับปรุงภารกิจใน ความรับผิดชอบ เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ

- 1) มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- 2) มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ซึ่งการบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับใด และต้องมีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อ พัฒนาระบบการควบคุมตนเอง (internal control) และกำกับการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่าง คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องดำเนินการดังนี้ การจัดให้มีบุคคลภายนอก ร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการและความคุ้มค่าในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประเมินบุคคล ให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งที่ปฏิบัติและประโยชน์ ที่หน่วยงานได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้น และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์ที่ ก.จ. ก.ท. หรือ ก.อบต. กำหนดและเป็นไปตามมาตรา 35 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2563 : 12 - 19)

เทศบาลตำบลหาดคำ มีเนื้อที่โดยประมาณ มีเนื้อที่ 28,008.125 ไร่ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบล หาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย พื้นที่มีทั้งหมด 44.813 ตารางกิโลเมตร ห่างจาก กรุงเทพฯ 615 กิโลเมตร ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง ประมาณ 8 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัด ประมาณ 10 กิโลเมตร มีประชากรจำนวน 9,356 คน จำนวนครัวเรือน 2,934 ครัวเรือน ลักษณะ ภูมิประเทศพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบสลับลูกคลื่นลอนราบกระจายทั่วทั้งตำบล อาชีพหลัก คือ การ ทำนา ทำสวน ไร่จ้าง ข้าราชการและเลี้ยงสัตว์ และอาชีพรอง คือ การปลูกพืชหมุนเวียน การทำ ประมง และการทำนาปรัง และเทศบาลตำบลหาดคำเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ หนึ่งที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง เป็นหน่วยงาน ที่มุ่งมั่นตอบสนองต่อความต้องการบริการสาธารณะ ในด้านต่างๆ ของประชาชน และตระหนักถึง ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องทำการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อทราบผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นอย่างไร ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง การดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาท้องถิ่นในระยะต่อไป อีกทั้งจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงยุทธศาสตร์

และกลยุทธ์การให้บริการที่ดีในทุกมิติ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง จึงขอความอนุเคราะห์วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และนำข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ พัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2565

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการของเทศบาลตำบลหาดคำ จำนวนทั้งหมด 13 หมู่บ้าน จำนวน 9,356 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการเทศบาลตำบลหาดคำ จำนวน 360 คน ทำการเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลหาดคำ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากงานของเทศบาลจากงานบริการต่างๆ ดังนี้
  - 1.1 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
  - 1.2 งานด้านรายได้หรือภาษี
  - 1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
  - 1.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ประกอบไปด้วยการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้
  - 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
  - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
  - 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านเวลา เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาล ในช่วง เดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้บุคคลนั้นได้
2. ประชาชน หมายถึง บุคคลที่มาขอรับบริการด้านต่างๆ ที่เทศบาลตำบลหาดคำ
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหาดคำ และได้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหาดคำ
4. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
5. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สุจริตและยุติธรรม ในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ
6. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่เทศบาลตำบลหาดคำ ให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ เอกสารสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ จดหมายข่าว แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ติดประกาศ เว็บไซต์ผ่าน web board spotโฆษณา โลโก้ นิทรรศการ สื่อสิ่งพิมพ์ โทรศัพท์ จัดแถลงข่าว จัดทำสื่อเผยแพร่ (Bill board) สื่อวิทยุ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตู้รับข้อคิดเห็น เสียงตามสายภายในหมู่บ้าน
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลของเทศบาลตำบลหาดคำ ที่ทำให้กระบวนการให้บริการด้านต่างๆ เคลื่อนไหวไปจนเสร็จขั้นตอน ซึ่งจะประเมินความเอาใจใส่ในงานบริการ ความเสมอภาค ความเพียร บุคลิก ท่าทาง มารยาท และความซื่อสัตย์ สุจริต
8. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและ/หรือความรู้สึกในทางลบของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ และพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลหาดคำ
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน การปรับกลยุทธ์ในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการต่อไป
3. เพื่อเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนในเขตพื้นที่รับบริการกับเทศบาลตำบลหาดคำ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลอันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีทุกมิติ ประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การเพิ่มบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร คณะผู้วิจัยจึงนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ความเป็นมาของเทศบาล
2. หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล
3. โครงสร้างเทศบาล
4. การบริหารงานของเทศบาล
  - 4.1 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล
  - 4.2 การแบ่งส่วนราชการของเทศบาล
  - 4.3 การบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
  - 4.4 จรรยาบรรณของพนักงานเทศบาล
  - 4.5 หน่วยงานให้บริการประชาชนของเทศบาล
5. การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. บริบทของเทศบาลตำบลหาดคำ
7. ความพึงพอใจ
  - 7.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 7.2 ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์
  - 7.3 รูปแบบความพึงพอใจ
  - 7.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - 7.5 การสร้างความพึงพอใจ
  - 7.6 ลักษณะของคนและสังคมกับความพึงพอใจ
  - 7.7 การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ
8. การบริการ
  - 8.1 ความหมายของการบริการ
  - 8.2 หลักการให้บริการ
  - 8.3 คุณสมบัติของการให้บริการ
  - 8.4 การเข้าถึงการบริการ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 9.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 9.2 งานวิจัยต่างประเทศ

## ความเป็นมาของเทศบาล

พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่ง ขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) จนถึงปัจจุบัน (2541) ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2542

## หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใด ขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ ได้แก่ (กุลธนะ ธนาพงศธร, อ่างโน ชวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 : 125-126)

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้กว้างๆ ดังนี้
  - 1.1 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป
  - 1.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป
  - 1.3 ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คนต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป
  - 1.4 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้ หรือกรณีที่ยังพัวพันเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัดรายงานไปให้

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

## 2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1 ท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องที่ที่มีใช่เป็นที่จัดตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2.2 ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร

2.2.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

2.2.4 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

## 3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร

3.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3.4 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

ในปี พ.ศ. 2564 มีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น 2,472 แห่ง แบ่งเป็น ( ข้อมูลจากกลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น 2 กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563)

1. เทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง
2. เทศบาลเมือง จำนวน 195 แห่ง
3. เทศบาลตำบล จำนวน 2,247 แห่ง

## โครงสร้างเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล

1. สภาตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหาร อันเป็นวิธีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลนี้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 5 ปี (ปัจจุบันมีการแก้ไขให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี) ทั้งนี้จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังนี้

- 1.1 สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน
- 1.2 สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน
- 1.3 สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่งโดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล กล่าวคือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกภายใน 90 วัน นับแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเสร็จสิ้นแล้ว ให้สมาชิกสภาเทศบาลประชุมเลือกกันเองจากสมาชิกด้วยกัน จะเลือกบุคคลอื่นนอกจากสมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้ ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ การประชุมเทศบาล ควบคุม บังคับบัญชารักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

## 2. คณะเทศมนตรี

ฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาล ได้แก่ คณะเทศมนตรี ซึ่งอำนาจการบริหารงานอยู่ที่ คณะเทศมนตรี โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาลที่สมาชิกสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบ ซึ่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรีอีก 2 - 4 คน ตามฐานะเทศบาล กล่าวคือ

ก. กรณีที่เป็นเทศบาลเมืองหรือเทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีได้ 2 คน ซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้ว มีจำนวน 3 คน

ข. กรณีที่เป็นเทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีได้ 4 คน ซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 5 คน สำหรับเทศบาลเมืองที่มีรายได้จากการจัดเก็บปิยะ 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

## 3. พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำ สำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งถือว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างกับคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบและภารกิจในลักษณะของการ 'ทำอะไร' ส่วนการ 'ทำอย่างไร' ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

พนักงานเทศบาลจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของงาน ส่วนการบรรจุแต่งตั้ง การให้ความดีความชอบ ตลอดจนการออกจากตำแหน่ง เป็นไปตามพระราชกฤษฎีการะเบียบพนักงานเทศบาล พ.ศ. 2519 เป็นสำคัญ

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ มีการแบ่งหน่วยงานของเทศบาลออกเป็น 6 ส่วน (ระเบียบกรรมการพนักงานเทศบาล(ก.ท.) ว่าด้วยการกำหนดส่วนการบริหารของเทศบาล การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของพนักงานเทศบาล พ.ศ. 2519) เพื่อที่จะให้บริการประชาชนได้ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผน และนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการของเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานทะเบียน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนาบาลของเทศบาล (โรงรับจำนำ)

2. ส่วนคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุม ดูแล



พัสดุและทรัพย์สินเทศบาลตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ที่มีได้กำหนดไว้ว่าเป็นงานของส่วนใดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือประชาชน การป้องกันและระงับโรค การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลอดจนสาธารณสุขสถาน และฌาปนสถานสาธารณะ ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การจำหน่ายอาหาร การแต่งผม เป็นต้น ซึ่งรวมเรียกว่า การประกอบการค้า อันอาจจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งงานสาธารณสุขอื่น ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย หรืองานที่ได้รับมอบหมาย เทศบาลแห่งที่มีรายได้เพียงพอก็จัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นเอง เช่น โรงพยาบาลของเทศบาลนครเชียงใหม่ นอกจากนี้ แล้วเทศบาลเล็ก ๆ ก็จัดให้มีสถานอนามัยศูนย์บริการสาธารณสุข

4. ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ ส่วนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรม และผังเมืองและงานสาธารณูปโภค งานควบคุมการก่อสร้างอาคารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าหรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

5. ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ และจำหน่ายน้ำสะอาด ตลอดจนจัดเก็บผลประโยชน์ในการนี้

6. ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคมและนันทนาการ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนต่าง ๆ เหล่านี้อาจจัดให้มีฐานะเป็นสำนัก กอง ฝ่าย แผนกหรืองานก็ได้ โดยคำนึงถึงลักษณะงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ปริมาณ และคุณภาพของงานได้ตามความเหมาะสมของแต่ละเทศบาล แต่หากงานใดยังไม่มีความจำเป็นจะต้องแยกจัดเป็นส่วนการบริหารงานต่างหาก ก็ให้รวมกิจกรรมนั้นเข้ากับส่วนอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้ หรือเทศบาลใดมีงานอื่นเพิ่มขึ้นจากที่กำหนดไว้และไม่อาจรวมไว้กับส่วนใดก็อาจจัดเป็นส่วนต่างหากก็ได้ตามหลักเกณฑ์ข้างต้นโดยอนุโลม

## การบริหารงานของเทศบาล

เทศบาลมีอิสระในการบริหารงาน แต่อยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไปตามขนาดของเทศบาล และสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น ตลอดจนปัญหาที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ส่วนแนวทางในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ในระบบบริหารท้องถิ่นไทย รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2549 : 112) ได้อธิบายว่า ยังคงมีลักษณะทั่วไปที่คล้ายคลึงกันในภาพรวม ซึ่งอาจสรุปได้เป็น 4 ประเด็นหลัก คือ การกำหนดนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น การจัดองค์การบริหารท้องถิ่น การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น และการบริหารการคลังท้องถิ่น

### 1. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อแก้ไข ปัญหาของประชาชน หรือตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบายถึงอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และกฎหมายของเทศบาลไว้ดังนี้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 107) ได้อธิบายว่า อำนาจหน้าที่ของเทศบาล อาจจำแนกตามที่มาของอำนาจหน้าที่ได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งองค์การปกครองส่วนนั้นกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด

รสคนธ์ รัตน์เสริมพงศ์ (2549 : 105) ได้อธิบายว่า เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การจัดให้มีและบำรุงถนนหนทางสัญจรไปมา การรักษาความสะอาด กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การสาธารณสุข การบรรเทาสาธารณภัย และการศึกษาของราษฎร กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลทั้ง 3 ประเภท เป็น 2 ลักษณะ คือ อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้เทศบาลประเภทนั้นๆ ต้องทำ และอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายอนุญาตให้เทศบาลจัดทำได้

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมในฉบับที่ 7 พ.ศ. 2517 และฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542 กำหนดให้เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาและอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 10) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 11) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- 12) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 13) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 14) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 15) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
- 16) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 17) กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 18) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรมสห และสถาน

บริการอื่น

- 19) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 20) จัดให้มีบริการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 21) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- 22) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

นอกจากนั้นเทศบาลนคร อาจจัดทำกิจการที่เทศบาลเมืองอาจจัดทำได้ เช่น ให้มีสุสานและฌาปนสถาน ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ฯลฯ

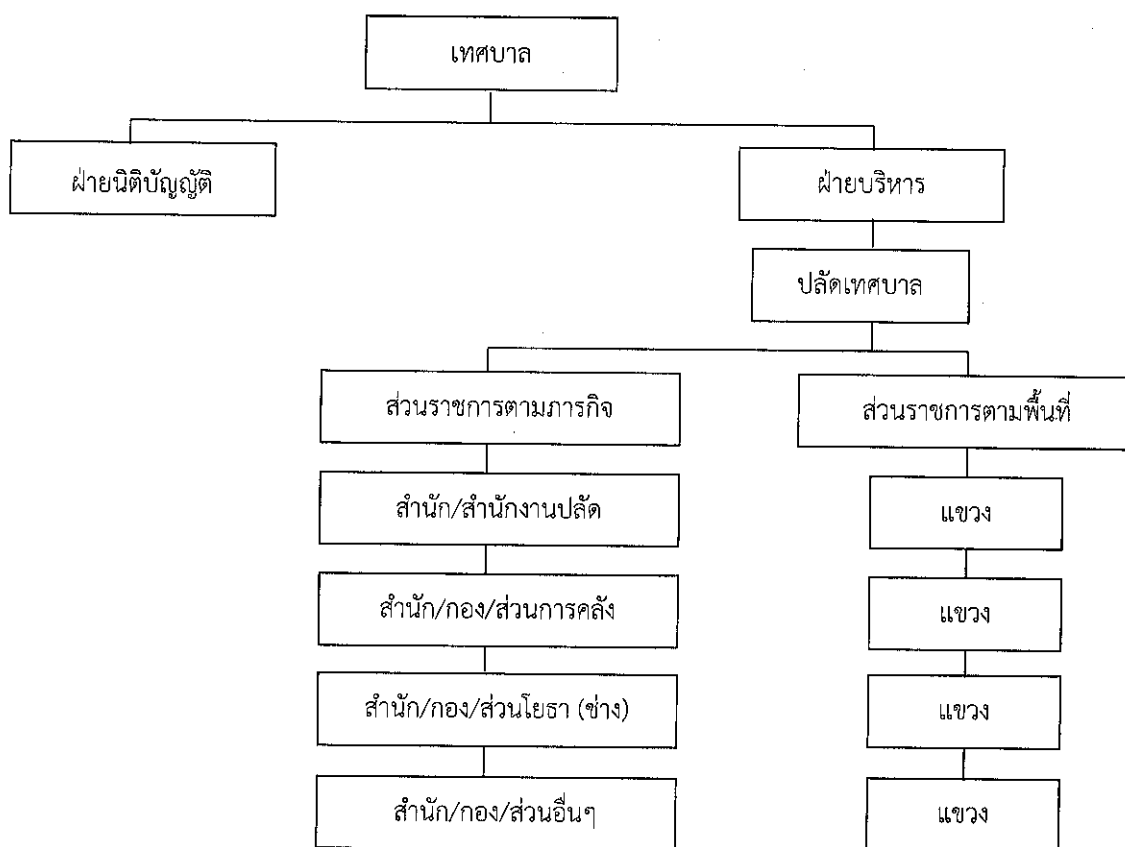
นอกจากจะมีอำนาจหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติเทศบาลแล้ว เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
- 5) การสาธารณสุขูปการ
- 6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
- 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- 24) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 28) การควบคุมอาคาร
- 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจประกาศกำหนด

## 2. การแบ่งส่วนราชการของเทศบาล

เทศบาลสามารถกำหนดส่วนราชการเพื่อรองรับอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่เทศบาลได้ตามความเหมาะสม และความจำเป็นของเทศบาล ในส่วนของการแบ่งส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น รสคณฯ รัตนเสริมพงศ์ (2549 : 114) ได้อธิบายว่า โดยทั่วไปจะจัดแบ่งส่วนราชการไว้ 2 ลักษณะ คือ การแบ่งส่วนราชการตามภารกิจ และการแบ่งส่วนราชการตามพื้นที่ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การแบ่งส่วนราชการตามภารกิจและตามพื้นที่

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ให้เทศบาลแบ่งส่วนราชการออกเป็นสำนักปลัดเทศบาล และส่วนราชการอื่นที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย และตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล มีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล และกิจกรรมอันเกี่ยวกับการบริหารบุคคลในเทศบาล (มาตรา 24) ได้ประกาศให้เทศบาลกำหนดส่วนราชการโดยให้มีการแบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล ให้มีฐานะเป็นกอง
- 2) กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

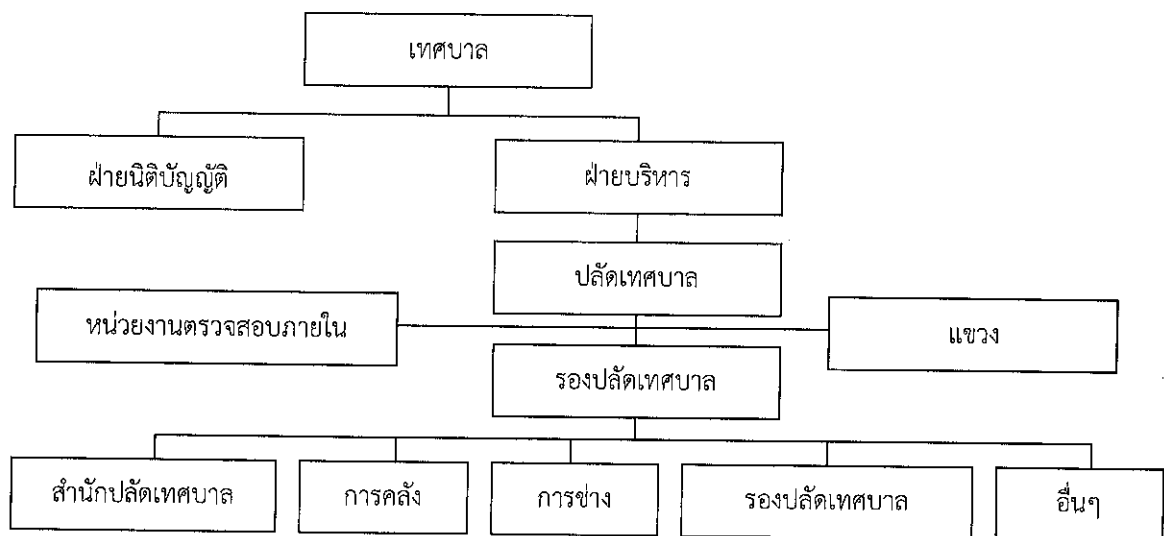
เทศบาลสามารถประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นตามข้อ 2) โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) และส่วนราชการที่เทศบาลอาจประกาศกำหนดได้แก่

(1) ส่วนราชการที่เป็นสำนักหรือกอง

- ก. การคลัง
- ข. การช่าง
- ค. การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ง. การศึกษา
- จ. วิชาการและแผนงาน
- ช. การประปา
- ซ. การแพทย์
- ฅ. การช่างสุขาภิบาล
- ณ. การสวัสดิการสังคม

(2) หน่วยตรวจสอบภายในและแขวง

การแบ่งส่วนราชการตามประกาศคณะกรรมการกลางเทศบาล แสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การแบ่งส่วนราชการตามประกาศคณะกรรมการกลางเทศบาล

### 3. การบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

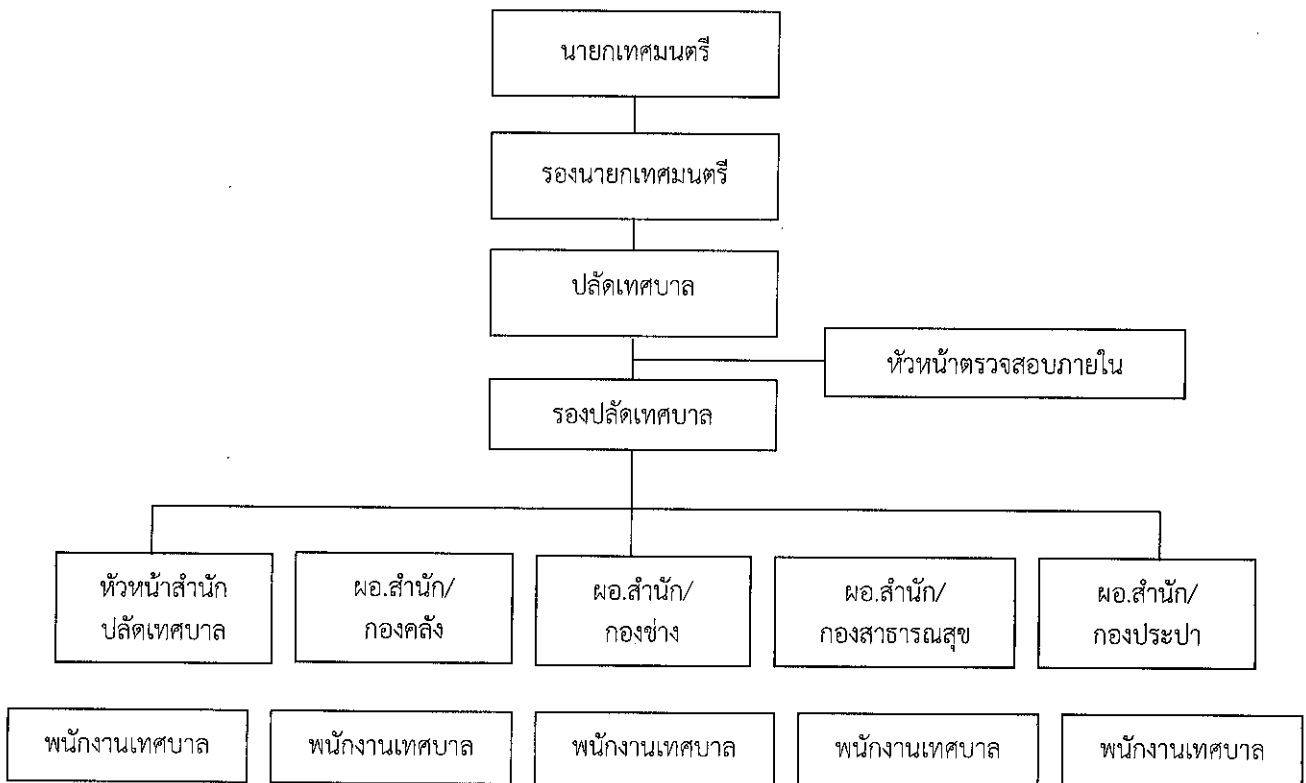
ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ให้นายกเทศมนตรีควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล มีปลัดเทศบาลคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้

เป็นไปตามนโยบาย ในกรณีที่นายกเทศมนตรีไม่อาจปฏิบัติราชการได้ให้รองนายกเทศมนตรีตามลำดับที่นายกเทศมนตรีจัดไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน ถ้าไม่มีรองนายกเทศมนตรีหรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ให้ปลัดเทศบาลเป็นผู้รักษาราชการแทนอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ นายกเทศมนตรีอาจมอบอำนาจโดยทำเป็นหนังสือให้รองนายกเทศมนตรีเป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนก็ได้ แต่ถ้ามอบให้ปลัดเทศบาลหรือรองปลัดเทศบาลปฏิบัติราชการแทนให้ทำเป็นคำสั่ง

ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (2546) ได้กำหนดให้สำนักกอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น มีผู้อำนวยการสำนัก กอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นคนหนึ่ง เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนัก กอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และในการปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับการวินิจฉัยปัญหาและสั่งการให้ใช้หลักการแบ่งอำนาจและหน้าที่ตามลักษณะของเรื่อง อำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติการปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นที่ผู้ดำรงตำแหน่งใดจะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะกรรมการในเรื่องใด ถ้ามิได้ห้ามเรื่องการมอบอำนาจไว้ ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นอาจมอบอำนาจให้ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติราชการแทนได้โดยทำเป็นหนังสือ ดังนี้

- 1) ปลัดเทศบาลอาจมอบอำนาจให้รองปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนัก กอง หรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น
- 2) ผู้อำนวยการสำนัก กอง หรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นอาจมอบอำนาจให้พนักงานเทศบาลในกอง หรือส่วนราชการนั้น

การบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล แสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

#### 4. จรรยาบรรณของพนักงานเทศบาล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 77 กำหนดให้รัฐจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและพนักงานหรือลูกจ้างอื่นของรัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 33 (1) กำหนดให้คณะกรรมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นมีอำนาจกำหนดมาตรฐานกลางและแนวทางในการรักษาระบบคุณธรรมเกี่ยวกับการบริหารบุคคล

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 3/2546 เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2546 กำหนดมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการพนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไปใช้ยึดถือเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติเพื่อเป็นเครื่องกำกับความประพฤติของตน ดังนี้

- 1) พึงดำรงตนให้ตั้งมั่นอยู่ในศีลธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และมีความรับผิดชอบ
- 2) พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบ
- 3) พึงให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรี โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- 4) พึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างคุ้มค่า
- 5) พึงพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

สรุป เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 มีอำนาจหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 การแบ่งส่วนราชการต้องคำนึงถึงความต้องการและความเหมาะสมของเทศบาล มีนายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล โดยมีมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมให้พนักงานเทศบาลใช้ยึดถือเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

#### 5. หน่วยงานให้บริการประชาชนของเทศบาล

##### 5.1 สำนักปลัดเทศบาล ประกอบด้วย

##### 5.1.1 งานธุรการ หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) งานสารบรรณของสำนักปลัดเทศบาล
- 2) งานการซื้อและการจ้าง ตลอดจนการเบิกจ่ายเงินของสำนักปลัดเทศบาล
- 3) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5.1.2 งานการเจ้าหน้าที่ หน้าที่ความรับผิดชอบ สรรหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ดูแลให้ข้าราชการได้รับสวัสดิการต่างๆ ตามระเบียบของเทศบาล

5.1.3 งานทะเบียนราษฎร หน้าที่และความรับผิดชอบ ในการดูแลทะเบียนประวัติประชาชน การแจ้งเกิด ตาย ย้ายที่อยู่ และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.1.4 งานบัตรประจำตัวประชาชน หน้าที่และความรับผิดชอบ จัดทำและออกบัตรประจำตัวประชาชน การตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน การมอบบัตรประจำตัวประชาชน การตรวจคัดและรับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน การเก็บและทำลายเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน

5.1.5 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หน้าที่และความรับผิดชอบ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ครอบคลุมถึงชีวิตประจำวันของประชาชนซึ่งจะเกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ กันไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติที่เกิดขึ้นตามชุมชน เช่น อุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่เกิดขึ้นโดยมิได้คาดคิด ฉะนั้นงานป้องกันฯ จึงมีการเตรียมการป้องกันสาธารณภัยที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ เช่น มีการประชาสัมพันธ์แนะนำ ชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงผลเสียของภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นว่าจะทำลายทรัพย์สินของประชาชนได้ ดังนั้นจึงให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการป้องกันสาธารณภัยหรือรู้หลักในการช่วยเหลือตนเองได้เบื้องต้นและยังคอยช่วยเหลือทางการได้โดยการแจ้งข่าวต่างๆ ให้ราชการทราบ

5.1.6 หน่วยงานตรวจสอบภายใน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ทำหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลที่สังกัดในด้านงบประมาณ บัญชีและพัสดุ รวมทั้งตรวจสอบหลักฐานเอกสารทางการเงิน การบัญชี ยอดเงิน การทำสัญญาการจัดซื้อการเบิกจ่าย การลงบัญชี การจัดเก็บพัสดุในคลัง พัสดุตรวจสอบการใช้และการเก็บรักษายานพาหนะ ให้ประหยัดและถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานดังกล่าวขึ้นตรงต่อปลัดเทศบาล

## 5.2 กองวิชาการและแผนงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการและแผนงาน ซึ่งแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ออกเป็น 5 งาน คือ งานธุรการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานนิติกร งานประชาสัมพันธ์และงานจัดทำงบประมาณ ในรอบปีที่ผ่านมามีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

5.2.1 งานธุรการ หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) งานสารบรรณของกองวิชาการและแผนงาน
- 2) งานการซื้อและการจ้างตลอดจนการเบิกจ่ายเงินของกองวิชาการ และแผนงาน
- 3) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5.2.2 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) งานรวบรวมสถิติข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผน การจัดทำโครงการ การประเมินผลโครงการ และเพื่อให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานภายในเทศบาล ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ
- 2) งานจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลระยะปานกลาง 5 ปี แผนพัฒนาเทศบาลประจำปี ตลอดจนดำเนินการปรับแผนงานโครงการให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- 3) งานวิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมือง และความเพียงพอของบริการสาธารณูปโภคหลัก



- 4) งานวิเคราะห์และคาดคะเน รายได้ - รายจ่าย ของเทศบาลในอนาคต
- 5) งานจัดทำแผนงานโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งงบประมาณ ตลอดจนประสานการดำเนินงานตามโครงการเงินอุดหนุนทุกประเภท
- 6) งานประสานแผนพัฒนาเทศบาลกับแผนพัฒนาอื่นๆ อาทิ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนปฏิบัติการสาธารณสุขโรคและแผนอื่นๆ
- 7) รายงานการดำเนินงานตามนโยบายที่สำคัญและโครงการเงินอุดหนุน
- 8) งานติดตามและประเมินผลโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลประจำปี และตามโครงการที่สำคัญต่างๆ
- 9) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.2.3 งานนิติกร หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) งานทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายร่างพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง
- 2) งานจัดทำนิติกรรมสัญญารวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง และอาญา
- 3) งานสอบสวน ตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง และการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์

4) งานสอบสวนและเปรียบเทียบการกระทำฝ่าฝืนเทศบัญญัติ

5) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.2.4 งานประชาสัมพันธ์ หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) เผยแพร่ข่าวสาร ผลงาน นโยบายของเทศบาล จังหวัดและรัฐบาล
- 2) งานศึกษา วิเคราะห์วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์
- 3) งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น
- 4) งานรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมท้องถิ่นด้านต่างๆ
- 5) งานให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
- 6) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.2.5 งานจัดทำงบประมาณ หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ
- 2) งานเสนอแนะ และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ
- 3) งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ตลอดจนการโอนและแก้ไขค่าใช้จ่ายประกอบงบประมาณรายจ่ายของเทศบาล
- 4) งานศึกษาหลักฐานรายได้ใหม่ๆ ของเทศบาล
- 5) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### 5.3 กองคลัง มีการแบ่งการบริหารงาน 3 ฝ่าย และงานธุรการ ดังนี้

- #### 5.3.1 ฝ่ายบริหารงานคลัง หน้าที่และความรับผิดชอบควบคุมดูแลด้านการเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การจัดทำรายงานสถิติการคลัง รวบรวมข้อมูลทางการเงิน การจัดซื้อจัดจ้างควบคุมพัสดุและทรัพย์สิน

5.3.2 ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หน้าที่และความรับผิดชอบ มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษี สํารวจข้อมูล อาคารที่ดิน บ้ายภายในเขตเทศบาล เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่างๆ เนื้อที่ภายในเขตเทศบาล

5.3.3 ฝ่ายพัฒนารายได้ หน้าที่และความรับผิดชอบ มีหน้าที่จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ติดตาม เร่งรัด

5.3.4 งานธุรการ หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) งานสารบรรณของกองคลัง
- 2) งานการซื้อและการจ้างตลอดการเบิกจ่ายเงินของกองคลัง
- 3) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.4 กองช่าง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการผังเมืองและโยธาการสาธารณสุขปโภค และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

5.4.1 ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง ซึ่งประกอบด้วย

5.4.1.1 งานวิศวกรรม หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) ออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม
- 2) งานวางโครงการและการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม
- 3) งานให้คำปรึกษาแนะนำและบริการเกี่ยวกับงานด้านวิศวกรรม
- 4) งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารทางด้านวิศวกรรม
- 5) งานออกแบบรายการรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม
- 6) งานสำรวจหาข้อมูลรายละเอียดเพื่อคำนวณ ออกแบบ กำหนดรายละเอียด

ทางด้านวิศวกรรม

- 7) งานศึกษาวิเคราะห์วิจัยทางด้านวิศวกรรม
- 8) งานประมาณราคาก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม
- 9) งานควบคุมการก่อสร้างในสาขาวิศวกรรม
- 10) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

5.4.1.2 งานสถาปัตยกรรม หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) งานออกแบบเขียนแบบทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 2) งานวางโครงการจัดทำผังและควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม

มัณฑนศิลป์

- 3) งานให้คำปรึกษาแนะนำด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 4) งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ทางด้าน

สถาปัตยกรรมตามกฎหมาย

- 5) งานควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม
- 6) งานสำรวจข้อมูลเพื่อออกแบบสถาปัตยกรรม
- 7) งานออกแบบรายการทางสถาปัตยกรรม
- 8) งานวิเคราะห์วิจัยทางด้านสถาปัตยกรรมมัณฑนศิลป์
- 9) งานให้บริการด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ และงานด้านศิลปกรรมต่างๆ

- 10) งานประมาณราคาค่าก่อสร้างทางด้านสถาปัตยกรรม
- 11) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.4.1.3 งานผังเมือง หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) งานจัดทำผังเมือง
- 2) งานจัดทำผังเมืองเฉพาะ
- 3) งานพัฒนาและปรับปรุงชุมชนแออัด
- 4) งานควบคุมแนวเขตถนนทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์
- 5) งานสำรวจรวบรวมข้อมูลทางด้านผังเมือง
- 6) งานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางบก ทางน้ำ
- 7) งานตรวจสอบโครงการพัฒนาผังเมือง
- 8) งานให้คำปรึกษาด้านผังเมือง
- 9) งานให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
- 10) งานควบคุมให้ปฏิบัติตามผังเมืองรวม
- 11) งานวิเคราะห์วิจัยงานผังเมือง
- 12) งานวิเคราะห์วิจัยด้านสิ่งแวดล้อม
- 13) งานเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน
- 14) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.4.2 ฝ่ายโยธา ซึ่งประกอบด้วย

##### 5.4.2.1 งานสาธารณูปโภค หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า และสิ่งติดตั้งอื่นๆ
- 2) งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง
- 3) งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า
- 4) งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่
- 5) งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ
- 6) งานให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง
- 7) งานควบคุมพัสดุงานด้านโยธา
- 8) งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษา
- 9) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

##### 5.4.2.2 งานสวนสาธารณะ หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) งานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเช่น สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สวนหย่อมฯลฯ
- 2) งานควบคุมบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 3) งานดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่างๆ
- 4) งานจัดทำ ดูแลรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้
- 5) งานประดับ ตกแต่งสถานที่อาคารเกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้ต่างๆ
- 6) งานให้คำปรึกษาแนะนำ เผยแพร่ ทางด้านภูมิสถาปัตย์
- 7) งานประมาณราคาด้านภูมิสถาปัตย์
- 8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.4.2.3 งานศูนย์เครื่องจักรกล หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) งานควบคุมการใช้นานพาหนะและเครื่องจักรกล
- 2) งานตรวจสอบ ซ่อม บำรุงรักษายานพาหนะ และเครื่องจักรกล
- 3) งานพัสดุ ด้านอะไหล่และอุปกรณ์ยานพาหนะ และเครื่องจักรกล
- 4) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.4.2.4 งานสถานีและไฟฟ้าสาธารณะ หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) งานออกแบบ จัดสถานที่ ติดตั้งไฟฟ้า งานรัฐพิธี ประเพณีและงานอื่นๆ
- 2) งานประมาณการ
- 3) งานจัดสถานที่เนื่องในงานรัฐพิธี ประเพณีและงานอื่นๆ
- 4) งานเก็บรักษาวัสดุ อุปกรณ์เกี่ยวกับการจัดสถานที่
- 5) งานสำรวจ ออกแบบ และคำนวณอุปกรณ์ไฟฟ้า
- 6) งานควบคุมการก่อสร้างในการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า
- 7) งานซ่อมบำรุงไฟฟ้าในเขตเทศบาล
- 8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### 5.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แบ่งงานเป็น 2 ฝ่าย และงานธุรการ ดังนี้

#### 5.5.1 ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข หน้าที่และความรับผิดชอบ

ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานแผนงานสาธารณสุข งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมและงานรักษาความสะอาด ดังนี้

##### 5.5.1.1 งานแผนงานสาธารณสุข มีหน้าที่

- 1) งานสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับงานวางแผนด้านสาธารณสุข
- 2) งานจัดแผนตามโครงการบริการสาธารณสุขให้สอดคล้องกับปัญหาสาธารณสุขของท้องถิ่น โดยประสานแผนกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัด
- 3) งานรวบรวมแผนการปฏิบัติงานสาธารณสุขประจำเดือนของเทศบาล
- 4) งานข้อมูลข่าวสาร จัดทำและสนับสนุนระเบียบและรายงานให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

##### 5) งานประเมินผลทางด้านการสาธารณสุข

##### 6) งานนิเทศและติดตามผลงานทางด้านสาธารณสุข

##### 7) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.5.1.2 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่

- 1) งานควบคุมด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 2) งานสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ
- 3) งานควบคุมการประกอบการค้าที่น่ารังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4) งานป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ
- 5) งานสุขาภิบาลโรงงาน
- 6) งานชีวอนามัย
- 7) งานฌาปนกิจ
- 8) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### 5.5.1.3 งานรักษาความสะอาด

- 1) งานกวาดล้างทำความสะอาด
- 2) งานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย
- 3) งานขนถ่ายขยะมูลฝอย
- 4) งานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
- 5) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### 5.5.2 ฝ่ายบริการและส่งเสริมการอนามัย หน้าที่และความรับผิดชอบ

มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในการส่งเสริมสุขภาพ งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานสัตว์แพทย์

#### 5.5.2.1 งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 1) งานด้านสุขศึกษา
- 2) งานอนามัยโรงเรียน
- 3) งานอนามัยแม่และเด็ก
- 4) งานวางแผนครอบครัว
- 5) งานสาธารณสุขมูลฐาน
- 6) งานโภชนาการ

5.5.2.2 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่ติดตามสถานการณ์ควบคุมดูแลและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคต่างๆ

5.5.2.3 งานศูนย์บริการสาธารณสุข ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการ การออกบัตรประกันสุขภาพ บัตรผู้มีรายได้น้อยและอื่นๆ

5.5.2.4 งานสัตว์แพทย์ ทำหน้าที่ ควบคุม ดูแล ทำหมัน ฉีดวัคซีนและป้องกันโรคติดต่อต่างๆ ของสัตว์เลี้ยง

### 5.5.3 งานธุรการ หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) งานสารบรรณของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2) งานการซื้อและการจ้าง ตลอดจนการเบิกจ่ายเงินของกองสาธารณสุข ฯ
- 3) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 5.6 กองการศึกษา

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ รับผิดชอบในการสนับสนุนและส่งเสริมพัฒนาเยาวชนให้มีการศึกษาที่ดี และสุขภาพอนามัยสมบูรณ์ โดยจัดการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจสังคมและความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาการในสังคม ให้มีความรู้ มีคุณธรรม สามารถพึ่งตนเอง และนำมาใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นโดยจัดการศึกษาตามนโยบายของกรมการปกครองและนโยบายของคณะกรรมการบริหารการศึกษาการบริหารงานกองการศึกษา ได้แบ่งงานบริหาร 2 ฝ่าย และงานธุรการ ดังนี้

### 5.6.1 ฝ่ายบริหารงานการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) งานกรเจ้าหน้าที่
- 2) งานบริหารวิชาการ

3) งานการเงินและบัญชี

4) งานโรงเรียน

#### 5.6.2 ฝ่ายพัฒนาการศึกษา ประกอบด้วย

1) งานนิเทศการศึกษา

2) งานกิจการนักเรียน

3) งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน

#### 5.6.3 งานธุรการ หน้าที่ความรับผิดชอบ

1) งานสารบรรณของกองการศึกษา

2) งานการซื้อและการจ้างตลอดจนการเบิกจ่ายเงินของกองการศึกษา

3) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 5.7 กองสวัสดิการสังคม

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนเพื่อรับผิดชอบในการปรับปรุงชุมชนของตนเอง งานจัดระเบียบชุมชน งานประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน งานส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน งานสงเคราะห์ผู้ประสบปัญหา และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย มีการแบ่งงาน ดังนี้

5.7.1 งานธุรการ

5.7.2 งานสังคมสงเคราะห์

5.7.3 งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน

5.7.4 งานพัฒนาชุมชน

### 5.8 กองการประปา

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีหน้าที่บริหารงานด้านธุรการของกองการประปาและให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการประปา การบริหารงานของกองการประปา แบ่งได้ ดังนี้

5.8.1 งานธุรการ

5.8.2 ฝ่ายการเงินและบัญชี แบ่งงานได้ดังนี้

1) งานการเงินและบัญชี

2) งานจัดเก็บรายได้

5.8.3 ฝ่ายผลิตและบริการ แบ่งงานได้ดังนี้

1) งานผลิต

2) งานจำหน่ายและบริการ

### 5.9 กิจการสถานธนาอนุบาล

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ให้บริการประชาชนรับจำนำสิ่งของจากประชาชนผู้มีความเดือดร้อนทางการเงินภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการจัดการสถานธนาอนุบาล และคณะกรรมการควบคุมและดำเนินงาน สถานธนาอนุบาลของหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งบริหารจัดการด้านการให้บริการของสถานธนาอนุบาล ได้แก่ การรับจำนำ การคิดดอกเบี้ย การไถ่ถอน และการจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของเทศบาล สามารถแบ่งแยกตามลักษณะงานการให้บริการแก่ประชาชนโดยกิจกรรมการบริการของเทศบาลโดยตรง

กลุ่มงานด้านสาธารณสุขโรค ได้แก่ สภาพถนนภายในเขตเทศบาล การกวาดล้าง และทำความสะอาดถนน สภาพทางเดินเท้าริมถนน การกวาดล้างทำความสะอาดทางเดินเท้า ความ มี ระเบียบของตลาดสด การเก็บขยะทำความสะอาดตลาดสดของเทศบาล สภาพที่พักรอรถโดยสาร สภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงความพอเพียงด้วย ความสะอาดของสิ่งแวดล้อม การ จัดระบบระบายน้ำเสีย การระบายน้ำฝนหรือน้ำท่วมขัง การจัดสวนสาธารณะและที่พักผ่อนหย่อนใจ ของประชาชน การจัดสร้างสวนหย่อม เกาะกลางถนน สนามกีฬาหรือสถานที่ออกกำลังกาย การจัด ระเบียบหาบเร่แผงลอยไม่ให้เกะกะทางสัญจร และการแก้ปัญหาการบุกรุกทางเท้าสาธารณะของ ร้านค้า

กลุ่มงานด้านสาธารณสุข เทศบาลมีหน้าที่หลักในการให้บริการ ได้แก่ งานเกี่ยวกับ น้ำประปา งานจัดเก็บสิ่งปฏิกูล งานเก็บขยะ งานจัดการสุนัขจรจัดและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า งานกำจัดมูลและป้องกันโรคติดต่อ การจัดการคุณภาพอากาศ ฝุ่น คิว้น การจัดการเสียงดังรบกวน งานดูแลคุณภาพและความสะอาดสถานเริงรมย์

กลุ่มงานด้านการส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม กลุ่มงานนี้ทางเทศบาลจะมีหน้าที่ บริการประชาชนในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนเทศบาล การฝึกอบรมระยะสั้น เช่น ฝึก อาชีพ งานช่างฝีมือ การจัดการความช่วยเหลือให้กับเด็ก คนพิการและคนชรา งานส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่น งานส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และงานส่งเสริมการกีฬา

งานบริการอีกกลุ่มที่แบ่งคืองานการให้บริการประชาชนทั่วไป ได้แก่ งานการบริการ ของหน่วยดับเพลิง กิจการโรงรับจำนำ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร อาทิจานการให้บริการแจ้งเกิด ตาย ย้ายที่อยู่ การขอบ้านเลขที่ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ความ สะดวกรวดเร็วในการชำระภาษี อาทิจากษีโรงเรียนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย และ รวมถึงการประชาสัมพันธ์โดยทั่วไปของเทศบาล

### การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2563 : 65 - 69) กล่าวถึง “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ถือเป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีผลสัมฤทธิ์ ตรงตามเป้าหมายภารกิจ/วิสัยทัศน์ขององค์กรหรือไม่ มีความต่อเนื่องและสอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงาน หรือไม่ ตลอดจนเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบ การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามี การใช้ บุคลากรและทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยจัดให้มีบุคคลภายนอก ร่วมเป็นคณะกรรมการการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาเป็นเครื่องมือที่ จะช่วยในการวางแผนบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา หรือยุติการดำเนินการ ทั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพิจารณาบำเหน็จความชอบหรือเงินรางวัลประจำปี โดยมีแนวทางตามหลักเกณฑ์ดังนี้

1. การจัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนการจัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินการปฏิบัติงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 9 คน โดยมีบุคคลภายนอกเข้าร่วมเป็นกรรมการ ประกอบด้วย

- 1) ผู้แทนภาคประชาชน จำนวน 2 คน
- 2) ผู้แทนสมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 2 คน
- 3) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 คน
- 4) ผู้แทนส่วนราชการภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 คน
- 5) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกรรมการและเลขานุการ
- 6) หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
- 7) หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

\*\* (1) ผู้แทนภาคประชาชนในข้อ 1) หมายถึง ผู้แทนกลุ่มต่างๆ ที่ได้รับการคัดเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นตามแนวทางในคู่มือ และมีคำสั่งแต่งตั้งโดยผู้บริหารท้องถิ่น โดยอาจเป็นผู้แทนจากกลุ่มต่างๆ เช่น ผู้แทนกลุ่มอาชีพ ผู้แทนของประชาชน ผู้แทนชุมชนของเทศบาล ผู้แทนหมู่บ้านของอบต. ผู้แทนกลุ่มเยาวชน

\*\* (3) ผู้ทรงคุณวุฒิต้องไม่ใช่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ให้มีความรู้ในด้านต่างๆ สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางการคัดเลือกตัวแทนภาคประชาชนในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(1) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดให้มีการจัดประชุมประชาคมหรืออาจใช้ที่ประชุมประชาคมท้องถิ่นในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุมประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อคัดเลือกตัวแทนภาคประชาชนในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 คน โดยตัวแทนภาคประชาชนให้พิจารณาจากผู้ที่มีลักษณะเป็นตัวแทนของท้องถิ่น เช่น ผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้แทนกลุ่มอาชีพ ผู้แทนองค์กร อาสาสมัคร ผู้แทนกลุ่มเยาวชนหรือผู้สูงอายุ

(2) ให้ที่ประชุมเสนอชื่อผู้ที่สมควรได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนภาคประชาชน โดยผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อต้องให้ความยินยอม และให้ผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวน 2 คน รับรองผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อนั้น

(3) กรณีมีผู้ได้รับการเสนอชื่อมากกว่า 2 คน ให้ที่ประชุมลงคะแนนโดยเปิดเผยและนับคะแนนของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อ โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงสุด 2 อันดับแรก จะถือว่าเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนภาคประชาชน หากมีผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดเท่ากันมากกว่า 2 คน ให้ที่ประชุมลงคะแนนอีกครั้งหนึ่งจนกว่าจะได้ผู้ที่มีคะแนนสูงสุดเพียง 2 คน เมื่อคัดเลือกได้ตัวแทนภาคประชาชนจำนวน 2 คนแล้ว ให้ที่ประชุมลงมติ เพื่อรับรองผู้ที่ได้รับคัดเลือกนั้น โดยต้องมีมติเห็นชอบไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของผู้มาประชุม

(4) ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งตัวแทนภาคประชาชนตามที่ได้รับคัดเลือกจากการประชุมประชาคม เป็นกรรมการในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



คุณสมบัติตัวแทนภาคประชาชน

- (1) อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ในวันคัดเลือก
- (2) มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและอาศัยอยู่จริงติดต่อกันจนถึงวันคัดเลือก ไม่น้อยกว่า 180 วัน

ลักษณะต้องห้ามของตัวแทนภาคประชาชน

- (1) ติดยาเสพติดให้โทษ
- (2) เป็นภิกษุ สามเณร นักพรต หรือนักบวช
- (3) เป็นบุคคลล้มละลายหรือเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต
- (4) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ คนวิกลจริตจิตฟั่นเฟือน
- (5) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นความผิดลหุโทษหรือความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

1.2 ให้คณะกรรมการฯ เลือกบุคคลใน (1) หรือ (3) ) เป็นประธานคณะกรรมการ

1.3 ให้คณะกรรมการฯ ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 มิติ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการดังนี้

1.3.1 มิติที่ 1 ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน : พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงในรอบการประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด โดยกำหนดให้ผลลัพธ์ต้องมีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย เพื่อเป็นเกณฑ์ในการวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน ค่าเป้าหมายจะต้องสะท้อนต่อสิ่งที่ต้องการให้บรรลุภายหลังจากที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานจนครบรอบการประเมินแล้ว สรุปเป็นคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการฝึกอบรมประชาชนเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง ผลสัมฤทธิ์ คือ ร้อยละ/จำนวน ของประชาชนที่ได้ปฏิบัติตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

1.3.2 มิติที่ 2 ประเมินคุณภาพบริการ : ประเมินทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการวัด ใน 3 ระดับ คือ

ระดับกระบวนการ (Process) เป็นการวัดพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ  
ระดับปัจจัยนำออก (Output) เป็นการวัดความสามารถที่ผู้ให้บริการมีอยู่  
ระดับผลลัพธ์ที่บังเกิด (Outcome) เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
(ระดับการให้บริการที่คาดหวังและที่ได้รับแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด)

1.3.3 มิติที่ 3 ประเมินความคุ้มค่าของภารกิจ : ประเมินการดำเนินการของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลผลิต/ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ลดผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถคำนวณเป็นเงินได้

การประเมินความคุ้มค่า หน่วยงานสามารถประเมินการปฏิบัติภารกิจได้ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ก่อนการปฏิบัติงาน ระหว่างการดำเนินงาน และภายหลังเสร็จสิ้นการดำเนินงานว่ามีผลสัมฤทธิ์และคุ้มค่าหรือไม่ เพียงใดใน 3 ประการ ได้แก่

- ประสิทธิภาพของการปฏิบัติภารกิจ : ประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติภารกิจ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติภารกิจว่ามีความสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับที่กำหนดก่อนดำเนินการหรือไม่โดยพิจารณาจาก

ตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ

- ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ : ประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากร และกระบวนการทำงาน พิจารณาจากผลผลิตเทียบกับต้นทุนทั้งหมด ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมรวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ประหยัดทรัพยากร

- ผลกระทบ : ประเมินผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติการ ทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจ และไม่ได้คาดหวังที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติการ ที่อาจจะกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่นหรือการปฏิบัติการของหน่วยงานอื่นทั้งในและนอกพื้นที่ ครอบคลุมถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบด้านบวกและด้านลบในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบ ในกรณีที่ไม่ได้ดำเนินงานตามภารกิจด้วย

1.3.4 มิติที่ 4 ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : เป็นการวัดระดับความพอใจของผู้รับบริการ เช่น พอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก



ภาพที่ 4 การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4 ให้คณะกรรมการฯ วิเคราะห์การประเมินและจัดทำสรุปผลเสนอผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หมายเหตุ : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจนำผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี (Local Performance Assessment : LPA) ซึ่งดำเนินการประเมิน 5 ด้าน (ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านการบริการสาธารณะ ด้านธรรมาภิบาล) มาให้คณะกรรมการประเมินผลพิจารณา

ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมอบหมายให้จังหวัดตั้งคณะกรรมการระดับจังหวัดวิเคราะห์ โดยไม่จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือประเมินใหม่ อย่างไรก็ตามการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน สามารถสะท้อนผลสัมฤทธิ์ 3 มิติ คือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน คุณภาพบริการและความคุ้มค่าของภารกิจ ยังขาดมิติความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการเพื่อให้ครบ 4 มิติ

2. การประเมินบุคคลให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ในตำแหน่งที่ปฏิบัติและประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้น

การประเมินบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามประกาศหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคลที่ ก.จ. ก.ท. หรือ ก.อบต. กำหนด

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.จ. ก.ท. หรือ ก.อบต. กำหนด และเป็นไปตามมาตรา 35 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.จ. ก.ท. หรือ ก.อบต. กำหนด และเป็นไปตามมาตรา 35 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

#### บริบทของเทศบาลตำบลหาดคำ

##### 1. ด้านกายภาพ

###### 1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหาดคำ ได้ประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบลตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน 2550 มีเนื้อที่ 28,008.125 ไร่ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลหาดคำ อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย พื้นที่ทั้งหมด 44.813 ตารางกิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯ 615 กิโลเมตร ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง ประมาณ 8 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 10 กิโลเมตร แต่เดิมตำบลหาดคำขึ้นกับตำบลวัดธาตุ ต่อมาปี พ.ศ. 2513 ได้แยกออกมาตั้งเป็นตำบลหาดคำ มีจำนวน 8 หมู่บ้าน และมีการจัดตั้งหมู่บ้านขึ้นใหม่เป็น 16 หมู่บ้าน ต่อมาได้แยกไปขึ้นกับเทศบาลเมือง จำนวน 3 หมู่บ้าน ปัจจุบันตำบลหาดคำมีจำนวน 13 หมู่บ้าน

###### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปตำบลหาดคำ เป็นพื้นที่ราบลุ่มสลับลูกคลื่นลอนราบ กระจายทั่วทั้งตำบล ความสูง 160-172 เมตร บริเวณชายฝั่งแม่น้ำโขงมีความสูงเฉลี่ย 160 เมตร บริเวณตะวันออก ตะวันตก และทิศใต้ เป็นลูกคลื่นลอนลาดสลับกัน ความสูง 162-170 เมตร ทิศเหนือ จรด แม่น้ำโขงอาณาเขตติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทิศใต้ จรด ตำบลวัดธาตุและตำบลโพธิ์ชัย ทิศตะวันออก จรด ตำบลหินโงมและตำบลเหล่าต่างคำ ทิศตะวันตก จรด เทศบาลเมืองหนองคาย

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของพื้นที่ตำบลหาคำ พิจารณาตามลักษณะของลมฟ้าอากาศของประเทศไทย สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูหนาว เริ่มต้นประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ อากาศโดยทั่วไปจะหนาวเย็นและแห้ง โดยฤดูหนาวจะหนาวปานกลาง มีอากาศหนาวจัดในบางวันและเดือนที่มีอากาศหนาวมากที่สุดจะอยู่ในช่วงเดือนธันวาคมถึงเดือนมกราคม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของบริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศจีน

ฤดูร้อน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ซึ่งมีอากาศร้อนอบอ้าวโดยทั่วไป และมีอากาศร้อนจัดโดยเฉพาะช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายนของทุกปี

ฤดูฝน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่มรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเอาความชื้นจากทะเลและมหาสมุทรปกคลุมประเทศไทย ประกอบกับในช่วงดังกล่าวร่องความกดอากาศต่ำพัดผ่านทำให้อากาศเริ่มชื้นและมีฝนตกชุกตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม มีลมค่อนข้างแรง

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลหาคำ ได้แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน

ตาราง 1 ข้อมูลการแบ่งเขตการปกครอง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	รายชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทร
2	บ้านหาคำ	นายคำปุ่น อาสนานิ	082-6165583
3	บ้านหาคำน้อย	นายอนุชิต ผาพัง	093-4128764
4	บ้านบอน	นายชัยยันต์ สุดตะบุตร (กำนัน)	087-4902593
5	บ้านสามัคคี	นางเตือนใจ จุนจันทร์	085-0021733
6	บ้านเหล่า	นายจิระศักดิ์ จันท์ทะภูรี	065-2174439
7	บ้านฝ้าย	นายกิตติธร หาญธิต์	087-2201364
8	บ้านดอนซูด	นายปกครอง ศิริเชษฐ	087-8616698
11	บ้านจอมเสด็จ	นายชัยยันต์ สุดตะบุตร (กำนันรักษาราชการแทน)	087-4902593
12	บ้านวัดธาตุใต้	นายนิกร พุทธิธรรม	083-6642647
13	บ้านหนองไผ่	นายประสาร ปราณิดุศรี	089-6238787
14	บ้านหาดทรายทอง	นายสมาน สุติพรหม	087-2155500
15	บ้านจอมเสด็จน้อย	นายธนา रिมทอง	085-0062456
16	บ้านยูงทอง	นายสุพจน์ ดีเงิน	065-6326025

ข้อมูล : ณ วันที่ 25 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564

## 2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2562 คณะกรรมการการเลือกตั้งประจำเทศบาลตำบลหาดคำ ประกาศให้มีการเลือกตั้ง เมื่อวันที่ 28 เดือน มีนาคม พ.ศ.2564

### การเลือกตั้งนายกเทศมนตรี

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 7,016 คน ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง 5,080 คน คิดเป็นร้อยละ 72.41 บัตรดี 4,803 ใบ คิดเป็นร้อยละ 94.55 บัตรเสีย 216 ใบ คิดเป็นร้อยละ 4.25 บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน 61 ใบ คิดเป็นร้อยละ 1.20

### การเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่น

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 1 3,451 คน ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง 2,458 คน คิดเป็นร้อยละ 71.23 บัตรดี 2,289 ใบ คิดเป็นร้อยละ 93.12 บัตรเสีย 116 ใบ คิดเป็นร้อยละ 4.72 บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน 53 ใบ คิดเป็นร้อยละ 2.16

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 2 3,563 คน ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง 2,618 คน คิดเป็นร้อยละ 73.48 บัตรดี 2,477 ใบ คิดเป็นร้อยละ 94.61 บัตรเสีย 116 ใบ คิดเป็นร้อยละ 4.43 บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน 25 ใบ คิดเป็นร้อยละ 0.95

โครงสร้างการบริหารเทศบาลตำบลหาดคำ ด้านฝ่ายการเมืองประกอบด้วย ผู้บริหาร ท้องถิ่น (นายกเทศมนตรีตำบลหาดคำ) จำนวน 1 คน รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน เลขานุการ นายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตละ 6 คน แบ่งเป็น 2 เขต รวมเป็น 12 คน บุคลากรฝ่ายการเมือง จำนวน 18 คน ดังต่อไปนี้

### ทำเนียบคณะผู้บริหาร

1. นายถาวร	ชัยจันทร์	นายกเทศมนตรี
2. นายคมสัน	อุฎษุมาร	รองนายกเทศมนตรี
3. นายทศพร	มาลาศรี	รองนายกเทศมนตรี
4. นายถัน	สิริเชษฐ	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
5. นางสาวศุภนัสดี	นามดวง	เลขานุการนายกเทศมนตรี

### สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ

1. นายสุมล	มงคลสวัสดิ์	สมาชิกสภาฯ เขต 1 (ประธานสภาฯ)
2. นายรักษาติ	ณ หนองคาย	สมาชิกสภาฯ เขต 1 (รองประธานสภาฯ)
3. นายปราณี	มาลาศรี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 1
4. นายทองศักดิ์	รัตนติสร้อย	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 1
5. นายแวว	อินทวงค์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 1
6. นายสมัย	พระสลัก	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 1
7. นายขันทอง	นันทวงษ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 2
8. นายคำหู่	ศิริเชษฐ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 2
9. นายแวว	สีหานาจ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 2
10. นายธนากร	พิมพเคนา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 2

11. นายประยงค์ อนามศักดิ์ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 2  
 12. นายประยงค์ แก้วเนตร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหาดคำ เขต 2

**ที่ปรึกษาพิเศษ**

1. นางจามรี ช้างอินทร์ ที่ปรึกษาพิเศษนายกเทศมนตรีตำบลหาดคำ

**3. ประชากร**

**3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร**

จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร จากข้อมูลของทะเบียนราษฎรของอำเภอเมืองหนองคาย (ข้อมูล ณ 26 มกราคม 2564) พบว่าตำบลหาดคำ มีจำนวนประชากร 9,356 คน แยกเป็นชาย 4,598 คน หญิง 4,758 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,934 ครัวเรือน จำนวน 8 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลหาดคำ พื้นที่เต็มทั้งหมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2, 3, 4, 6, 7, 8, 14, 16 จำนวน 5 หมู่ พื้นที่บางส่วนของหมู่บ้านอยู่ในเขตเทศบาลเมือง ได้แก่ หมู่ที่ 5, 11, 12, 13, 15

ตาราง 2 สถิติจำนวนประชากรเขตเทศบาลตำบลหาดคำ 13 หมู่บ้าน ตั้งแต่ ปี 2561-2563

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่	จำนวนประชากร								
		ปี 2561			ปี 2562			ปี 2563		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
หาดคำ	2	525	561	1,086	526	561	1,087	541	574	1,115
หาดคำน้อย	3	264	262	526	263	266	529	261	260	521
บอน	4	496	510	1,006	488	513	1,001	490	520	1,010
สามัคคี	5	327	340	667	323	338	661	331	335	665
เหล่า	6	638	624	1,262	635	616	1,251	647	633	1,280
ฝ้าย	7	694	712	1,406	693	718	1,411	695	713	1,408
ดอนซูด	8	217	232	449	219	229	448	223	230	453
จอมเสด็จ	11	349	385	734	349	382	731	344	381	725
วัดธาตุใต้	12	77	84	161	78	89	167	72	85	157
หนองไผ่	13	167	182	349	174	186	360	183	190	373
หาดทรายทอง	14	300	328	628	299	328	627	300	328	628
จอมเสด็จน้อย	15	224	228	452	221	237	458	231	240	471
ยูงทอง	16	275	250	524	278	252	530	280	269	549
<b>รวม</b>		<b>4,553</b>	<b>4,698</b>	<b>9,251</b>	<b>4,546</b>	<b>4,715</b>	<b>9,261</b>	<b>4,598</b>	<b>4,758</b>	<b>9,356</b>

#### 4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา การจัดการศึกษาสถานศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหาดคำ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลแยกตามสังกัดของสถานศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบในเขตเทศบาลตำบลหาดคำ

4.1.1 สังกัดท้องถิ่น มีจำนวน 2 โรงเรียน ดังนี้

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลหาดคำ
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัด

เขตพื้นที่บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลหาดคำ บ้านบอน (หมู่ที่ 4), บ้านหาดคำน้อย (หมู่ที่ 16), บ้านเหล่า (หมู่ที่ 6), บ้านฝ้าย (หมู่ที่ 7), บ้านดอนซุด (หมู่ที่ 8)

4.1.2 สังกัด สพฐ มีจำนวน 2 โรงเรียน ดังนี้

- 1) โรงเรียนหาดคำบอนวัฒนา
- 2) โรงเรียนเหล่าฝ้ายผดุงวิทย์

4.1.3 สังกัดกรมสามัญ มีจำนวน 2 แห่ง

- 1) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลหาดคำ
- 2) ศูนย์การเรียนชุมชนบ้านฝ้าย

4.1.4 สังกัดกรมอาชีวศึกษา มีจำนวน 1 แห่ง

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย. แห่งที่ 2

#### 4.2 สาธารณสุข

ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหาดคำ

#### 4.3 อาชญากรรม

เนื่องจากเทศบาลตำบลหาดคำเป็นเนื้อที่ติดกับชายแดน จึงมีปัญหากับการลักลอบเข้าเมืองปัญหายาเสพติด และปัญหาการลักลอบคูดทราย เทศบาลตำบลหาดคำจึงมีการป้องกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในพื้นที่ โดยมีสถานีตำรวจภูธรหนองคายร่วมกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหาดคำ ดูแลการจัดระบบการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในด้านต่างๆ และมีการปราบปรามผู้กระทำความผิดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

#### 4.4 ยาเสพติด

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดคำ มีสถานีตำรวจภูธรหนองคายร่วมกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหาดคำ ช่วยดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่รวมถึงการควบคุมป้องกันและปราบปรามเรื่องปัญหาเสพติดอย่างจริงจังและต่อเนื่องเป็นประจำ

#### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีผู้ที่ได้รับการสังคมสงเคราะห์ ประจำปี พ.ศ. 2561 ดังนี้

ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	1,255 ราย
ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน	260 ราย
ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	16 ราย

ผู้มีสิทธิรับเงินผู้สูงอายุรายใหม่	จำนวน	107 ราย
ผู้มีสิทธิรับเงินผู้พิการรายใหม่	จำนวน	1 ราย
ผู้มีสิทธิรับเงินผู้ป่วยเอดส์รายใหม่	จำนวน	0 ราย
คนไร้ที่พึ่ง	จำนวน	0 ราย
ผู้ประสบปัญหาทางสังคม	จำนวน	5 ราย

ที่มาของข้อมูล พัฒนาชุมชน ข้อมูล ณ วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564

## 5. การบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมในพื้นที่เทศบาลตำบลหาดคำส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์และยานพาหนะส่วนบุคคล โดยสภาพถนนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ใช้รถยนต์และยานพาหนะอื่นๆในการสัญจรติดต่อกับตำบลและอำเภอพื้นที่ใกล้เคียง สภาพการจราจรในเขตพื้นที่เทศบาลมีสภาพคล่องตัวดี ลักษณะการจราจรส่วนใหญ่จะอยู่ในแนวตะวันออก-ตะวันตก ของเทศบาล ซึ่งจะอยู่บริเวณถนนพั้งชลประทาน ทางหลวงหมายเลข 212 โดยเป็นถนนสายหลักในเขตเทศบาลและในเขตเทศบาลมีจำนวนถนนและซอย ซึ่งอยู่ในความดูแลรวม 58 สาย

### 5.2 การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย เป็นผู้ให้บริการไฟฟ้าแสงสว่างทั้งหมดในเขตเทศบาลตำบลหาดคำ โดยรับกระแสไฟฟ้ามาจากฝั่งประเทศลาว มีครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน 2,830 ครัวเรือน

### 5.3 การประปา

การประปาในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดคำ จะใช้ระบบการให้บริการในรูปแบบระบบประปาหมู่บ้าน โดยใช้แหล่งน้ำดิบจากระบบประปาผิวดิน และระบบประปาบาดาล โดยการบริหารจัดการจะอยู่ในรูปแบบคณะกรรมการหมู่บ้านในการจัดการ ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายน้ำประปา การบำรุงรักษา และการเก็บค่าน้ำประปา ตามรายละเอียดดังนี้

- ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	4 จุด
- ครัวเรือนมีน้ำประปาใช้	จำนวน	2,616 ครัวเรือน
ที่มาของข้อมูล : กองช่าง		

### 5.4 การโทรคมนาคม

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

## ความพึงพอใจ

### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า (satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายดังนี้ ไชยวัฒน์ ชาญปริชาร์ตัน (2550 : 52) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวกคือรู้สึกชอบรักพอใจหรือเจตคติที่ดีงาม ซึ่งเกิดได้จากการตอบสนองความต้องการทางวัตถุและจิตใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือแรงจูงใจ



กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550: 23) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีก รูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อย ก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 56 ) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

สมหมาย เปียณอม (2551 : 4 - 6) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจจากนักวิจัย นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

นฤมล จำอินทร์ (2557 : 32) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ พอใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือปฏิบัติกิจกรรม หรือการเรียนการสอน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความสบายใจ เกิดความสุข เป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน”

ชูชัย สมิทธิไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานนี้ได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยในงานวิจัยนี้ เป็นระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้

บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2. ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์

การศึกษาความพึงพอใจมีทฤษฎีเพื่อประยุกต์ใช้ในงานวิจัยดังต่อไปนี้

### 2.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

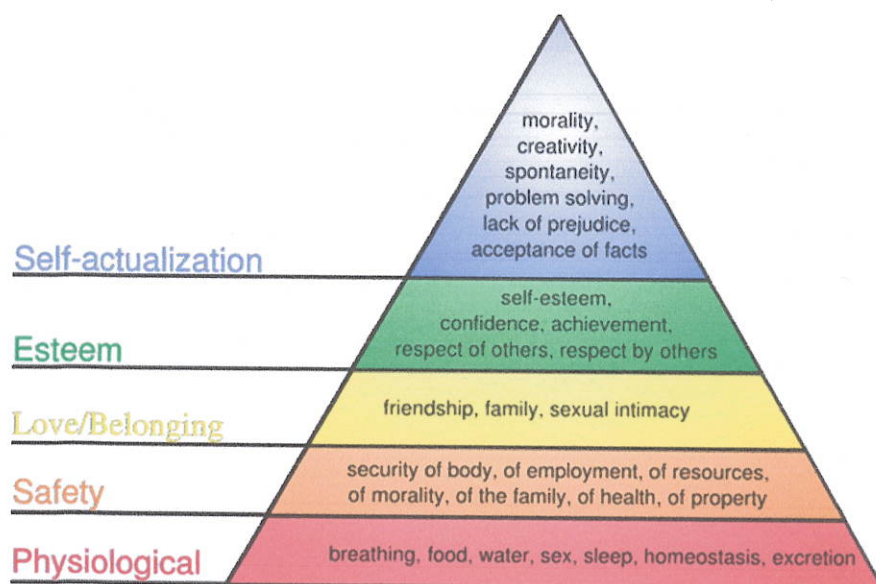
ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และสินีนาด วิกรมประสิทธิ์, 2554) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดยอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการคือ

2.1.1 บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2.1.2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

2.1.3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้วบุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมี 5 กลุ่มจัดแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพดังนี้



ภาพที่ 5 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์  
ที่มา : มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และสินีนาด วิกรมประสิทธิ์, 2554)

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิตเป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ

ที่อยู่อาศัยหากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหาร และที่พักอาศัยเขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไปและการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพเป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงานในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิต และมั่นคงในการทำงานแล้วคนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมี โอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้วคนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจ และสร้างการนับถือตนเอง ซินชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย การยกย่องจากผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือ ต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน(deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็น ความต้องการระดับสูง และอธิบายว่าความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขของใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขาก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

## 2.2 ทฤษฎีวิวัฒนาการของอาร์จิริส (Argyris , s Maturity Theory)

อาร์จิริสศึกษาและพัฒนาแนวคิดในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนด้านการจูงใจขึ้นมาทฤษฎีหนึ่งเรียกว่า ทฤษฎีวิวัฒนาการ(Maturity Theory) ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการในการพัฒนาวิวัฒนาการของบุคคล และชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการตามวิวัฒนาการของบุคคลกับความต้องการขององค์การ แนวปฏิบัติแผน และนโยบายจะถูกจัดทำขึ้นอย่างละเอียดเพื่อให้

บุคลากรในองค์กรการปฏิบัติ บุคลากรมีหน้าที่ทำงาน ไม่ต้องสงสัยหรือถามอะไรให้มาก ความ พนักงาน องค์กรการทุกคนต้องปฏิบัติตามกติกากำหนดไว้ และอาจจะต้องทำงานในสภาพต่อไปนี้

- 2.2.1 ทำงานโดยได้รับอำนาจในการควบคุมงานของตนได้เล็กน้อย
- 2.2.2 ได้รับการคาดหวังให้เป็นพนักงานที่เชื่อฟังฝ่ายบริการ ต้องฟังพาและเป็นลูกไล่
- 2.2.3 ได้รับการคาดหวังให้เป็นคนที่คิดไม่เป็น ชาดวิสัยทัศน์
- 2.2.4 เป็นคนทำงานได้เก่งเฉพาะอย่างที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมากนัก
- 2.2.5 ได้รับการคาดหวังให้ทำงานในสภาวะที่นำไปสู่ความล้มเหลวทางจิตใจ

ถ้าพนักงานมีวุฒิภาวะประเพณีกับเงื่อนไขดังกล่าวนี้ น่าจะมีปฏิกิริยาตอบอย่างใด อย่างหนึ่งในสามลักษณะต่อไปนี้

1) หลีกหนี โดยการลาออก ลางาน หรือไม่ก็พยายามหาทางเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ในระดับที่สภาวะดังกล่าวลดความเข้มงวดลง

2) ต่อสู้ โดยระบบด้วยการใช้พลังกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ หรือเป็นทางการ เช่น สมาพันธ์ลูกจ้าง เป็นต้น

3) ปรับตัว โดยการเปลี่ยนแปลงเจตคติให้ชอบ หรือไม่ก็ไม่แปลกแยก อาจจะเล่น เกม หรือสวมหน้ากากเข้าหากัน ใช้คำตอบแทนที่ได้รับเป็นสิ่งทดแทนที่ยอมทำงานให้ สำหรับอาร์จิริส แล้วเห็นว่าวิธีนี้ที่เป็นผลดีต่อสุขภาพจิตน้อยสุด

อาร์จิริส เสนอว่า องค์กรที่มีรูปแบบการบริหารที่เคร่งครัด จะทำให้บุคลากรขาดวุฒิ ภาวะ บางคนอาจจะเถียงว่า คนมีวุฒิภาวะน่าจะควบคุมตนเองได้ทุกสถานการณ์ ซึ่งก็เป็นได้เพราะ คนเราย่อมหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับตัวเองได้เสมอ

### 2.3 ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลัก ของทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins 1996 : 218 – 219 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236) อัลเดอร์เฟอร์เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม(Growth)

จอห์นส์ (Johns 1996 : 164 – 165 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236) อธิบาย เกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนอง ปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความต้องการ ทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์ นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความต้องการทางสังคม และการ ได้รับการยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า นั้น เป็น ความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นความต้องการที่ จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบ ได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมาสโลว์

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์ กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการยุบรวมความต้องการห้าขั้นเป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนอง

ความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐานสมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะหันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองในความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้มากขึ้นก็เป็นได้

#### 2.4 ทฤษฎีความต้องการของแม็คคลีแลนด์ (McClelland, s Theory of Needs)

ในชีวิตประจำวันเราจะเห็นพฤติกรรมของคนแตกต่างกันไป บางคนก็มุ่งมั่นไม่ย่อแพ้อะไรง่าย ๆ บางคนต้องการที่จะเอาใจคนอื่น เกเรงแต่จะไม่มีเพื่อน และบางคนก็เจ้ายศเจ้าอย่าง อยากมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และอีกหลายแบบ ซึ่งแม็คคลีแลนด์ ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้และสรุปว่า ความต้องการของคนเราแยกได้เป็นสามกลุ่มใหญ่ ๆ คือ ความต้องการผลสัมฤทธิ์ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความรักจากคนอื่น ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

2.4.1 ความต้องการผลสัมฤทธิ์ (Need for achievement-nAch) เป็นความต้องการที่มุ่งความเป็นเลิศ การมีมาตรฐานและทำทุกอย่างเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่มีคุณลักษณะแบบนี้จะมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ ชอบการท้าทายปานกลาง เพราะถ้าจะตั้งไว้สูงเกินไปก็อาจจะทำให้ไม่สำเร็จ มีความรับผิดชอบต่องาน ต้องการข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลงานของตนเอง บุคคลกลุ่มนี้จะไม่ชอบการพนัน เพราะเขาเชื่อความสำเร็จจากการกระทำมากกว่าดวง

2.4.2 ความต้องการอำนาจ (Need for Power-nPow) เป็นความต้องการที่อยาก让别人ทำตามสิ่งที่เราอยากเห็นและอยากให้เป็น คนที่คุณลักษณะแบบนี้ต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ชอบที่จะมีบทบาทและบริหารการดำเนินงานของคนอื่นเสมอ

2.4.3 ความต้องการความรัก (Need for affiliation-nAff) เป็นความต้องการความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นชื่นชอบ ต้องการประสานสัมพันธ์มากกว่าการแข่งขัน

### 3. รูปแบบความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

#### 3.1 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

3.1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้ายักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

3.1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

3.1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

### 3.2 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิภพของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

3.2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิภพต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

3.2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้นๆ

3.2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวังแต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้นๆ ด้วย

### 3.3 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

## 4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินาภักดิ์, 2550 : 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และค่านึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ต (Millet, 1954 : 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

### 5. การสร้างความพึงพอใจ

Simon (อ้างอิงถึงใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานนท์, 2542) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริการงานราชการนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ส่วน Kyagi ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยาก แต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่ว่า เป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ



Vroom (1964 : 99 อ้างอิงถึงใน กาวินทร์ พานเทียนทอง, 2548 : 21) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Weber (1966 อ้างอิงถึงใน กาวินทร์ พานเทียนทอง, 2548 : 21) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลทุกคนได้รับการอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีไว้บริการด้วยความเสมอภาคไม่แบ่งความรู้สึกรมณพอใจเป็นพิเศษและปราศจากอคติ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542 : 51) ใช้บริการที่ได้รับการตอบสนองการบริการที่มีคุณภาพก็ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ โดยการตอบสนองมีดังนี้

1. การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการ ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของผู้ใช้บริการ
2. การสนองความต้องการที่เกิดขึ้นที่ได้รับบริการซึ่งประกอบไปด้วย
  - 2.1 การยอมรับในการมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการ ความสุภาพ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการความรวดเร็วในการบริการ
  - 2.2 ต้องการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษาเรื่องราวเป็นความลับและรวดเร็ว
  - 2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ ที่สามารถบริการได้โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน
  - 2.4 คุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้อง เพียงตรงในข้อมูลที่สำคัญเป็นธรรมและเสมอภาค เช่น การให้บริการในหมวดงานต่าง ๆ มีความเป็นธรรมเสมอภาค
  - 2.5 บริการด้วยจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ
  - 2.6 ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคน ของผู้ใช้บริการ เช่น บริการด้วยความสุภาพ และเห็นอกเห็นใจ
3. การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ที่เกิดหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องหลังจากใช้บริการแล้ว เช่น การได้รับการยกย่อง (จากความสามารถ จากความพยายามที่พึ่งตนเอง ฯลฯ) การรักษาเรื่องราวเป็นความลับต่อไป ความต้องการได้รับคำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือเมื่อความขัดข้องหรือความไม่พร้อมของผู้ใช้บริการในขั้นต่อไป

Millett (1945 : 397-400 อ้างอิงถึงใน กาวินทร์ พานเทียนทอง, 2548 : 22) ให้แนวคิดว่า ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก ก็ัดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน



2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมอบ การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิ ผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantitative The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับ บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การสร้างความพึงพอใจให้แก่อผู้รับบริการ จะประกอบด้วย การให้ บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ความรวดเร็ว จรรยาบรรณ การยอมรับการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพอเพียง ตรงเวลา ต่อเนื่องและมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา

#### 6. ลักษณะของบุคคลและสังคมกับความพึงพอใจ

พอร์เตอร์, ลอว์เลอร์ และแฮคแมน (Porter, Lawler and Hackman อ้างอิงถึงใน จินตนา คงเหมือนเพชร, 2541 : 44) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของบุคคล ไว้ดังนี้

1. บุคคลมีการตอบสนองต่องานและชีวิต บุคคลจะแสวงหาวิธีการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการ ความทะเยอทะยานของตนเอง

2. บุคคลมีสังคม มีความเป็นสมาชิกในสังคม เป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดและเป็นสิ่งหนึ่งของชีวิต การที่บุคคลปฏิบัติต่อบุคคลอื่นก็เพื่อให้ตนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3. บุคคลมีความต้องการหลายอย่างที่แตกต่างกัน ความต้องการเป็นแรงจูงใจนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

4. บุคคลมีการรับรู้และประเมินค่าสิ่งต่างๆ การรับรู้เป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้รับ การรับรู้ของบุคคลในองค์การจะแตกต่างกันแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน

5. บุคคลมีการคิด มีจุดมุ่งหมาย มีการตอบสนอง เมื่อบุคคลมีการประเมินค่าสิ่งใดๆ ก็ตามก็จะมี การตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งนั้นๆ

6. บุคคลมีข้อจำกัดในการตอบสนอง

#### 7. การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับการบริการการศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับ

ความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ (คณิต ดวงหัตถ์, 2537)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## การบริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้มากมาย ดังนี้

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

สุนารี แสนพยุห์ (2557: 52) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้มารับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ

ราชมานซ์ (Rachman 1994 : 296- 297 อ้างถึงใน ดุลยมาน อัครมณี 2548 : 28) ให้ความหมายการบริการว่า เป็นกิจกรรมใด ๆ ในเชิงเศรษฐกิจที่บุคคลหนึ่งหรือองค์กรหนึ่งเสนอให้แก่บุคคลหรือองค์กรอื่นในรูปแบบที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์หรือความทรงจำใด ๆ แต่จะปรากฏอยู่ในรูปของความทรงจำ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการแข่งขันในทางการตลาด การปรับปรุงเทคโนโลยีและกระแสโลกาภิวัตน์

โคทเลอร์ (Kotler 2000 : 428 อ้างถึงใน ดุลยมาน อัครมณี 2548 : 28) ให้นิยามคิดว่า บริการเป็นการปฏิบัติหรือพฤติกรรมใด ๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ใด ๆ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ

## 2. หลักการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้ สุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้ อธยาศัยดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจिनกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสูกจอบ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

### มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

### ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

### แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกลักษณะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

### กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่าง

ระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

### วาทะสุนทรภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาทะสุนทรภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาทะสุนทรภาพหรือไม่ เพียงใด

### น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดดัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงตืออย่างนี้ก็ร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

### ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

### รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจรับรู้ปัญหาอย่าได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

### กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความสัมพันธ์ในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

### ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคน พูดโป้ปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอด ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

จุฑาไล ธรรมสัตย์ (2553 : 54) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การให้บริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมิน ผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของ บริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วในการส่งสินค้าหรือให้บริการที่ไม่ สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะมุ่งแต่ประโยชน์ ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบความเสียหายให้แก่บุคคล อื่น ๆ ด้วย

พัชรี อิ่มอาบ (2553 : 60) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และการให้บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค การให้บริการที่จัดให้หนึ่งจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนหรือทุกคนกรอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การให้บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติ ได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

Bowen (อ้างอิงใน อัญญรักษ์ เลิศกุลศ. 2543 : 13) เห็นว่างานบริการมีลักษณะแตกต่างจากงานผลิตทั้งในเรื่องสินค้าและบริการและบทบาทขององค์กรต่อลูกค้าในเรื่องการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้จากประสบการณ์ในเวลาเดียวกันและเป็นงานที่ลูกค้าผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการนั้น ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะจัดการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลาให้แก่ลูกค้าทั้งหมดเพราะเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมของผู้ให้บริการและลูกค้า (ผู้ให้บริการ)

Penchansy and Thomus (อ้างอิงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2535 : 28) ให้นำแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางแพทย์ จำแนกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งรวมถึง การยอมรับลักษณะของให้บริการด้วย

พารัสชราแมน ไชทิล และแบร์รี (Parasuraman, Zeithal and Barry, 1985 : 41 - 50) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 การพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
  - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
  - 4.4 อยู่ในสภาพที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
9. ความเข้าใจ (Understanding)
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
  - 9.3 ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด

ซับซ้อนเกินไป

อุปกรณ์

สปิตเซอร์ (Spitzer, 1988 : 12-13) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองบริการทางการแพทย์ว่าสิ่งสำคัญที่สุด คือ คุณภาพของการรักษา โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่

1. ความเป็นมิตร เป็นกันเอง และอัธยาศัยดี
2. การได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากทีมการพยาบาล
3. การได้รับการดูแลอย่างเป็นส่วนตัว
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. มีทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ
6. มีบริการครบทุกแผนก
7. สถานที่สะดวกสบาย

การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมการดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ “SERVICES”

S = SERVICE MIND = มีจิตใจพร้อมที่จะให้ผู้อื่นสำเร็จตามประสงค์ เรียกว่า “เป็นผู้ที่มีจิตบริการ”

E = ENTHUSE = มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = READINESS = มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา

V = VALUES = ต้องการสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน

I = INTERESTING = ให้ความสนใจในผู้ใช้บริการทุกคน

C = CLEANLINESS = ตระหนักถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้ให้บริการเอง

E = ENDURE = มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี

S = SMILING = ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน

องค์กรใดก็ตามจะไม่สามารถเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าหากคิดหรือมุ่งหวังที่จะหา “ผู้ใช้บริการใหม่” เพื่อทดแทน “ผู้ใช้บริการเก่า” เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะถ้าหากคิดดังกล่าว ซึ่งหมายถึงไม่สนใจใยดีกับ “ผู้ใช้บริการเก่า” ว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่หวังเพียงขายแค่ครั้งเดียวแล้วเลิกสนใจไปหา “ผู้ใช้บริการใหม่” แทนกระทำอย่างนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน “ผู้ใช้บริการใหม่” เพราะถ้าหาก “ผู้ใช้บริการใหม่” ขาดการยืนยัน หรือได้รับการบอกต่อ ในบริการที่ได้รับจาก “ผู้ใช้บริการเก่า” ว่าดีหรือไม่ดีแล้วจะเป็นสิ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจของ “ผู้ใช้บริการใหม่” การให้ข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์จากองค์กรหรือหน่วยงานแต่เพียงฝ่ายเดียวย่อมจะประสบผลสำเร็จได้ยาก ดังนั้นในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแล้วสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การบำรุงรักษา(Maintain) “ผู้ใช้บริการเก่า” ไว้และขยาย (Extend) “ผู้ใช้บริการใหม่” ให้เพิ่มขึ้นให้ทั้งสองกลุ่มนี้เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน

โดยสรุป หลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ต้องประกอบไปด้วย การที่ผู้ให้บริการมีหัวใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค ประหยัด สะดวก และรวดเร็ว

### 3. คุณสมบัติของการให้บริการ

Parauman, Zeithanel and Berrly (1991 : 11) เห็นว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสารและความรู้วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง



4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็น เวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Loyal) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับ ให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงามสะอาด

#### 4. การเข้าถึงบริการ

Penchansky and Thomas (พิเศษ รวมทรัพย์ อ้างถึงใน จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์. 2542 : 49) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

2.1 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

2.2 ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

2.3 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของการบริการ หลักการ บริการ คุณสมบัติของการให้บริการและการเข้าถึงบริการ เพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางและบริการสำหรับ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเพียงพอ ตลอดจน สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงและมีคุณภาพสูงสุด

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 1. งานวิจัยในประเทศ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม ประเด็นที่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองนครปฐม และประเด็นที่ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และ

ข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 1,105 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่ามีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า 1) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้าน 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐมมีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้วประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรือน) ร้อยละ 97.49 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.33 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) ร้อยละ 95.80 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ร้อยละ 95.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 93.44 ทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปน้อย

ได้ดังนี้ 1) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับผิดชอบมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95 2) งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51 3) งานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25 5) งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 วัตถุประสงค์ของการประเมิน 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 แยกเป็นรายด้านดังนี้ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 380 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2) ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ส่วนใหญ่เป็นงานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา งานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี และงานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ 3) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ 4) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ตามลำดับ 5) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ รองลงมา ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site และ Web Board ของหน่วยงาน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board ของหน่วยงาน ฯลฯ ตามลำดับ 6) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ รองลงมา พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ ฯลฯ และพนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ 7) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม และมีสัญลักษณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ 8) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 9) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ 10) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

งานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ 11) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (2563 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม จำนวน 5,167 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 371 คน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมินทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ได้คะแนน 9 คะแนน จำแนกได้ดังนี้ 1) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ 1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$  คิดเป็นร้อยละ 94.00) 1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$  คิดเป็นร้อยละ 93.00) 1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  คิดเป็นร้อยละ 94.40) และ 1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$  คิดเป็นร้อยละ 93.20) และ 2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมินทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ 2.1) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  คิดเป็นร้อยละ 94.00) 2.2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$  คิดเป็นร้อยละ 96.20) 2.3) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่

ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$  คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ 2.4) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.49$  คิดเป็นร้อยละ 89.80)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานดังนี้ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 4,800 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และ 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี และ 5) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 (2) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 91-95 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 2) ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ 4 ส่วนงาน การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ภาพรวม 4 ส่วนงานของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ได้แก่ งานทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวมเท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 91-95

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2563 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน เลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1) ผู้รับบริการส่วน

ใหญ่เป็นเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 76.50) ส่วนใหญ่อายุ 18-24 ปี (คิดเป็นร้อยละ 32.26) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 45.46) โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 30.88) และประกอบอาชีพรับจ้าง (คิดเป็นร้อยละ 42.86) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 42.40) 2) ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็นร้อยละ 25.35) รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 24.88) งานด้านรายได้หรือภาษี (คิดเป็นร้อยละ 24.88) และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (คิดเป็นร้อยละ 24.88) โดยในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 44.24) มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 37.79) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 49.77) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 52.53) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 31.80) 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็น ร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.35) 4) ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิวและระยะเวลาในการให้บริการ แต่ละขั้นตอนเหมาะสมน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไป ตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีให้หลากหลายขึ้น งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับการบริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรปรับปรุงด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้มีความสะดวกและเหมาะสมมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2564 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อ



สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอ บางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการงานชำระภาษี 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานขึ้นทะเบียนและจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด CCTV 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานการแพทย์ อุกเฉิน และเพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทั้ง 4 งานขององค์การ บริหารส่วน ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้ พบว่า ระดับความ พึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 งาน ซึ่ง ประกอบด้วย 1) งานชำระภาษีจากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.71) เมื่อ พิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.58 ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.69) 2) งานขึ้นทะเบียนและจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 95.87 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.33 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.70) 3) งานข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด CCTV จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 96.48 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.69) 4) งานการแพทย์อุกเฉิน จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง พ้อใจร้อยละ 96.05 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.37 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.70)

กรด เหล็กสมบูรณ์ (2564 : ผลสรุป) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับ บริการของเทศบาลตำบลทาสบเส้า อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทาสบเส้า อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน พบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทาสบเส้า โดยภาพรวมนั้นผู้ให้บริการเทศบาลตำบล ทาสบเส้า มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็น ร้อยละ 92.0 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ คือ ด้านทะเบียน และด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 92.0 ด้านการศึกษาและด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 91.8 โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ 1) ข้อมูลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียน ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติ งานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลทาสบเส้า พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้รับบริการของเทศบาลตำบล ทาสบเส้า มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0

โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ประเด็นในระดับมากที่สุดเท่ากัน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.6 รองมาคือด้านคุณภาพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6 ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2 ด้านช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.4 2) ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทาสบเส้า พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้รับบริการเทศบาลตำบลทาสบเส้า มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ประเด็นในระดับมากที่สุดเท่ากัน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.2 ด้านคุณภาพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.4 3) ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาล ตำบลทาสบเส้า พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้รับบริการเทศบาลตำบลทาสบเส้ามีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.8 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ประเด็นในระดับมากที่สุดเท่ากัน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.8 ด้านคุณภาพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6 ด้านช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.4 4) ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลทาสบเส้า พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้รับบริการเทศบาลตำบลทาสบเส้า มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.2 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ประเด็นในระดับมากที่สุดเท่ากัน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.4 ด้านคุณภาพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6 ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.4 ด้านช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2564 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

สำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจ พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตาม ลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ได้ดังนี้ 1.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 1.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 1.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 1.4) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ 2) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองหนองสำโรง ทั้ง 5 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้ 2.1) งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 2.2) งานบริการด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 2.3) งานบริการด้านทะเบียน ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 2.4) งานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 2.5) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2564 : หนังสือรับรองผลการประเมิน) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เด็กแรกเกิด ผู้ยากไร้ ด้อยโอกาสทางสังคม) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เช่น ไข้เลือดออก โรคติดต่อ เชื้อไวรัสโคโรนา-2019 โรคพิษสุนัขบ้า) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ) งานด้านการศึกษา (การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านโยธา (การก่อสร้าง ซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้าง ไฟฟ้าสาธารณะ ทางระบายน้ำ) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านโยธา (การก่อสร้าง ซ่อมแซมสิ่งปลูก สร้าง ไฟฟ้าสาธารณะ ทางระบายน้ำ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เช่น ไข้เลือดออก โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 โรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านการศึกษา (การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือ ร้อยละ 97.40 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เด็กแรกเกิด

ผู้ยากไร้ด้อยโอกาสทางสังคม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 และงานด้านรายได้ หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Boshoff and Gray (2004 : Abstract , pp. 27-37; อ้างถึงในศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554, น. 24) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าและการตัดสินใจใช้บริการของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในทวีปอเมริกาใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าคุณภาพในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าจะสามารถเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้าได้โดยความจงรักภักดีของลูกค้าวัดจากการตัดสินใจใช้บริการ โดยศึกษาจากผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการคือ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจของทีมงานพยาบาล จะมีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและความพึงพอใจสะสมของลูกค้าได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของลูกค้า นั้น คือ อาหาร ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจะมีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและความพึงพอใจสะสมของลูกค้า

Merrill (2005 : Abstract) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ การมีโอกาได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรมผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่และการยอมรับนับถือ

Chong (2006 : Abstract) ได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เครื่องมือที่ใช้คือ SERVQUAL, 5 - dimension, 7 - point likert scale ผู้วิจัยทำการวัดบริการระดับสูง (MSS) ในสองช่วงเวลาคือในปี 1993 และ 1997 เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน ผลการวิจัยที่พบคือ การรับรู้ผลลัพธ์การบริการของนักศึกษาลดลง โดยที่ปี 1993 มีค่าเฉลี่ย 4.86 ในขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 การลดลงนั้นเกิดขึ้นในทุก ๆ มิติ ซึ่งมีมิติที่มีการลดลงมากที่สุดคือ ลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่น ค่าคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยทุกมิติลดลงจากปี 1993 มีค่าเฉลี่ย -1.23 ขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ย -1.31 ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของสถาบันการศึกษาแห่งนี้ลดลงในการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา ผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้บริหารสถาบันการศึกษาแห่งนี้มุ่งปรับปรุงคุณภาพบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านลักษณะทางกายภาพ และมีมิติด้านความเชื่อมั่น ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการลดลงมากที่สุด

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2565 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับบริการของเทศบาลตำบลหาดคำ จำนวนทั้งหมด 13 หมู่บ้าน จำนวน 9,356 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ จำนวน 360 คน ทำการเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลหาดคำ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้จากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้สำหรับสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีรายละเอียดดังนี้

1. ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ( Check List ) ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1.1 เพศ

- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพการสมรส
- 1.4 อาชีพประจำ

2. ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ลักษณะของข้อคำถามแบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

2.1 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสอบถามทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย

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

2.2 แบบปลายเปิด (The Open Form) สอบถามปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอน โดยการจัดทีมหรือจัดคณะทำงาน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้านต่างๆ ในเขตบริการของเทศบาลตำบลหาดคำ

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในสภาพสมบูรณ์ จำนวน 360 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเพื่อหาค่าทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 หาค่าความถี่และร้อยละ

2.2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามในแต่ละข้อแปลความหมายโดยนำมาเปรียบเทียบกับช่วงค่าเฉลี่ยของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 166) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยแล้ว นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมา แล้วนำไปเทียบหา ค่าคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ระดับคะแนน 10

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95 ระดับคะแนน 9

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90 ระดับคะแนน 8

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85 ระดับคะแนน 7

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80 ระดับคะแนน 6

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75 ระดับคะแนน 5

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70 ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65 ระดับคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60 ระดับคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55 ระดับคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50 ระดับคะแนน 0

### 2.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 3. ข้อมูลจากคำถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์เนื้อหาโดยการจัดกลุ่มคำตอบ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 สถานภาพการสมรส

4.1.4 อาชีพประจำ

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการของเทศบาลตำบล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในแบบสอบถาม ตอนที่ 1 สามารถประมวลสรุปเพื่อนำเสนอตามลำดับ โดยจำแนกจำนวนประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอาชีพประจำ แสดงผลดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอาชีพประจำ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	176.00	48.89
หญิง	184.00	51.11
รวม	360	100.00



ตาราง 3 (ต่อ)

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปีลงมา	-	-
21 - 30 ปี	12	3.33
31 - 40 ปี	144	40.00
41 - 50 ปี	200	55.56
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	4	1.11
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>
สถานภาพการสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	72	20.00
สมรส	268	74.44
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	20	5.56
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>
อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	6.67
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	160	44.44
รับจ้างทั่วไป	80	22.22
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร/ประมง	96	26.67
ว่างงาน	-	-
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.11 รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.89 มีอายุ ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 74.44 รองลงมา เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 26.67

## ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาคำ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถประมวลสรุปเพื่อนำเสนอตามลำดับ ได้ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.70	0.50	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.56	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.64	0.52	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.70	0.42	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.65	0.53	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.71</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.65	0.50	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.74	0.45	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.67	0.54	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	0.50	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.65	0.54	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.69</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.45	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.70	0.54	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.42	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.75	0.51	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.75</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.75	0.42	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.77	0.52	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70	0.54	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.74	0.50	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.76	0.46	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.52	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.73	0.48	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.74</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>94.40</b>		

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบลหาดคำ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

## 2. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 5

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.70	0.45	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	0.56	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.50	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.72	0.52	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.48	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.67	0.51	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.72</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.65	0.52	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.72	0.50	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.66	0.50	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.67	0.48	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.70	0.54	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.68</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.45	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.69	0.54	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	0.42	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.74	0.51	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.71</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.72	0.50	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.74	0.48	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70	0.50	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.75	0.50	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.74	0.52	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.48	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.74	0.52	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.73</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>94.19</b>		

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบลหาคำ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.19 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.55

### 3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.90	0.50	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.88	0.46	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	0.50	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.84	0.46	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.86	0.52	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.84	0.44	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.86</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.76	0.50	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.82	0.48	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.74	0.5	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.52	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.80	0.46	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.78</b>	<b>0.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.88	0.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.42	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.80	0.46	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.82</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.50	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.86	0.5	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.84	0.36	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.82	0.48	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.88	0.5	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.90	0.48	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.85</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.16</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>96.58</b>		

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบลหาดคำ

โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.58 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.23

#### 4. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.75	0.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.70	0.52	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.54	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ( เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.75	0.50	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.52	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.75</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.68	0.48	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.70	0.48	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.76	0.46	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	0.43	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.74	0.47	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.72</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.45	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.84	0.54	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.42	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.78	0.51	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.82</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.50	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.85	0.42	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.82	0.50	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.54	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.80	0.50	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.82	0.52	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.42	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.50	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.81</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>95.48</b>		

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบลหาดคำ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.48 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

### 5. ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในภาพรวมในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แสดงผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	ร้อยละ	S.D.	แปลผล
1. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.72	94.40	0.21	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.71	94.19	0.20	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	96.58	0.16	มากที่สุด
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	95.48	0.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>95.15</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบลที่มาใช้บริการในงาน 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.58

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2565 มีข้อสรุปและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิจัย
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 สรุปผลคะแนน

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2565

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลตำบล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.11 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 74.44 และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 44.44

##### 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการของเทศบาลตำบล ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานแต่ละงาน ได้ผลดังนี้

1. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
2. งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.19 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.55
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.58 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.23
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.48 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

### อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2565 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละงาน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยหลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพต้องประกอบไปด้วยการที่ผู้ให้บริการมีหัวใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้ บริการอย่างมีประสิทธิภาพเสมอภาค ประหยัด สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวังของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545) ที่ว่า พนักงานจะต้องมีความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันที ทันใด พนักงานจะต้องมีความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถที่จะให้บริการ ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะต้องมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจและเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และความน่าเชื่อถือ (credibility)

หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจและตั้งใจที่จะใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยเฉพาะในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ส่วนใหญ่ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ถูกค่าส่วนใหญ่คาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (2563 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับ บริการได้รับ ประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม จำนวน 5,167 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 371 คน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมินทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ได้คะแนน 9 คะแนน จำแนกได้ดังนี้ 1) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ 1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$  คิดเป็นร้อยละ 94.00) 1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$  คิดเป็นร้อยละ 93.00) 1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  คิดเป็นร้อยละ 94.40) และ 1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$  คิดเป็นร้อยละ 93.20) และ 2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมินทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  คิดเป็นร้อยละ 94.00) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ 2.1) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  คิดเป็นร้อยละ 94.00) 2.2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$  คิดเป็นร้อยละ 96.20) 2.3) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$  คิดเป็นร้อยละ 96.20) และ 2.4) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.49$  คิดเป็นร้อยละ 89.80) รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2564 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจ พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ได้ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตาม ลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ได้ดังนี้ 1.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 1.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 1.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 1.4) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ 2) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง ทั้ง 5 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนดังนี้ 2.1) งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 2.2) งานบริการด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 2.3) งานบริการด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 2.4) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 2.5) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของเทศบาล
2. ควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานเพื่อทำการเจาะลึก ทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีการทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลา ลดขั้นตอน โดยเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจและตอบสนองความต้องการของประชาชน

5. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่และบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต

6. การพัฒนาและการปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลควรกำหนดทิศทางการพัฒนาและปรับปรุงโดยอยู่บนพื้นฐานของผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดยนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

#### สรุปผลคะแนน

ผลจากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ 2565 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ระดับคะแนน 10

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, 2563.
- กาวิรินทร์ พานเทียนทอง. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2560. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2560.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2563.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2562.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2561.
- คณิต ดวงหัสดี. สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.
- จักรแก้ว นามเมืองและคณะ. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(Customer Satisfaction) ในมิติ ด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา. พะเยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา, 2560.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนานุบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- จารุวรรณ ศรบรรจง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปราง อำเภอประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.



- จินตนา คงเหมือนเพชร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์เพื่อการพัฒนาชุมชน สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2541.
- จุฑาไล ธรรมสัจดิ์. คุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ : รักพิมพ์, 2553.
- ชนะดา วีระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกาบัง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.
- ชูชัย สมितिไกร. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, 2539.
- ไชยวัฒน์ ชาญปริชารัตน์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการสืบค้นอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- ศุภยมา อัครมณี. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548.
- นฤมล จำอินทร์. การพัฒนาการเรียนการสอน เรื่อง ภาษาต่างประเทศในภาษาไทย สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้ชุดการสอนแบบศูนย์การเรียน. ลำปาง : โรงเรียนทุ่งกว่าวิทยาคม, 2557.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2560.
- พัชรี อิ่มอาบ. คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553.
- ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และสินีนาล วิกรมประสิทธิ์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจ (4 ปี) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2553. ทูลสนับสนุนการวิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2554.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2563.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2561.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์. อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. จิตวิทยาการบริหาร. นนทบุรี : สาขาคุณธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.
- รศ.ดร.รัตนา เสริมพงศ์. การบริหารท้องถิ่น. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบาย สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก), 2535.
- วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2560.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ-ทั่วไป ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อุดรธานี : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2560.
- สมหมาย เปียถนอม. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551.
- สมาน อัศวภูมิ. การบริการทางการศึกษาสมัยใหม่ (แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ). อุบลราชธานี : อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์, 2551.
- สรชัย พิศาลบุตร. การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา, 2550.
- สุขศิริ ประสมสุขและคณะ. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. เพชรบุรี : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 2560.
- สุนันทา ทวีผล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชา การบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- สุนารี แสนพยุห์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย, 2557.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองกาญจนบุรี. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.

- สำนักบริการวิชาการ. โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2560. มหาสารคาม : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.
- อัญญรักษ์ เลิศกุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- Chong, C.P.C. Factors influencing online interactions and contributors to learning in a blended learning experience at Singapore Bible College. Doctoral disserttation Trinity Evangelical Divinity School, United States - Illinois. Retrieved 15/04/2017, grow <http://search.proquest.com/docview/304937931?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database, 2006.
- Merrill. Electrical stimulation of excitable tissue: design of efficacious and safe protocols. 2005 Feb 15 ; 141(2) : 171 – 98, 2005.
- Millett, John Darrid. Management in the Public Service : the Quest for Effective Performance. New York : McGraw – Hill Book, 1954.
- Parasuraman, Zeithal and Barry. A conceptual Model of Service Quality and It's Implications For Future Research. Journal of Marketing, Fall, 1985.
- Parauman, Zeithanel and Berrly. Understanding Customer Expectation of Service. Sloan Management Review, Spring, 1991.
- Spitzer. The satisfaction- Performance Controversy : New development and their Implication. In Business Horizon, 1988.
- Yamane T. Statistics and Introductory Analysis. 3 rd ed. New york : Harper and Row International, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือ  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ที่ นค ๕๒๕๐๑/ ๔๗๑

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย  
รับที่ 2599  
วันที่ 20 ก.ค. 2565  
เวลา.....

สำนักงานเทศบาลตำบลหาดคำ  
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ๕๓๐๐๐

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอดำเนินการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดให้ อปท. ที่เสนอขอรับ เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษฯ โดยให้สถาบันทางการศึกษา ทำการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและคุณภาพการให้บริการ นั้น

ดังนั้น เทศบาลตำบลหาดคำ จึงขอดำเนินการที่หน่วยงานของท่านทำการสำรวจงานบริการด้านต่างๆ ดังนี้

- ๑. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

และโครงการกิจกรรมการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (โครงการสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์จังหวัด) และโครงการศูนย์กู้ชีพ ทต.หาดคำ (โครงการ/กิจกรรมดีเด่น)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

เรียนเสนอ ผอ.

๑. เพื่อโปรดทราบ

สำนักงานเทศบาลตำบลหาดคำ  
ขอดำเนินการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. เห็นควรแจ้ง  รอง ผอ. ๔ ฝ่าย

- รอง ผอ.ฝ่ายบริหารทรัพยากร  รอง ผอ.ฝ่ายวิชาการ
- รอง ผอ.ฝ่ายแผนงาน  รอง ผอ.ฝ่ายพัฒนา

๔. เห็นควรมอบ

20 ก.ค. 2565

สำนักปลัด  
งานธุรการ  
โทร./โทรสาร ๐๔๒-๐๘๐๔๔๑

เห็นควรมอบ

- งานแผน  งานประกัน
- งานวิจัย  งานศูนย์ข้อมูล
- งานการค้า  งานความร่วมมือ

อื่นๆ.....

ขอแสดงความนับถือ

( นายถาวร ชัยจันทร์ )  
นายกเทศมนตรีตำบลหาดคำ

(นายวิจิต ธรรมฤทธิ์)  
รองผู้อำนวยการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย  
20 ก.ค. ๒๕๖๕

หนองคาย "เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง"

ภาคผนวก ข

หนังสือตอบรับ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

ที่ ศร ๐๖๒๔.๑/ ๒๕๖๕



วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย  
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๑  
อ. เมือง จ. หนองคาย ๔๓๐๐๐

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ตอบรับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหาดคำ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหาดคำ

อ้างถึง หนังสือสำนักงานเทศบาลตำบลหาดคำ ที่ นค ๕๒๙๐๑/๔๒๑ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ใบเสนอราคา

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง เทศบาลตำบลหาดคำ มีความประสงค์ให้วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ที่มารับบริการจากเทศบาล ประจำปี ๒๕๖๕ ตามตัวบ่งชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อประกอบการจัดทำกรกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย รู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับความไว้วางใจจากท่าน ให้ดำเนินการในครั้งนี้ โดยจะดำเนินการประเมินและเก็บรวบรวมข้อมูลตามสภาพจริงในเดือน สิงหาคม - กันยายน ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายเดชวิชัย พิมพ์โคตร)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

งานส่งเสริมผลิตผลการค้าและประกอบธุรกิจ  
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย  
โทร. ๐-๔๒๔๑-๑๓๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๔๑-๒๔๕๘  
[www.nktc.ac.th](http://www.nktc.ac.th) / email: [nongkhai01@vec.mail.go.th](mailto:nongkhai01@vec.mail.go.th)

หนองคาย "เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวสามน้ำโขง"

.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....



ภาคผนวก ค

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
(ประจำปีงบประมาณ 2565)

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)

หน่วยงาน เทศบาล/อบต. ....

ชื่องานบริการ .....

.....

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1  ชาย 2  หญิง
2. อายุ 1  ตั้งแต่ 20 ปีลงมา 2  21 - 30 ปี 3  31 - 40 ปี  
4  41 - 50 ปี 5  ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพการสมรส 1  โสด 2  สมรส 3  หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. อาชีพประจำ 1  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
3  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 4  รับจ้างทั่วไป  
5  นักเรียน/นักศึกษา 6  แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  
7  เกษตรกร/ประมง 8 ว่างงาน

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
2. มีความสะดวกรวดเร็ว					
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์					
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. มีเพียงพอต่อการบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ภาพถ่าย

### งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย





งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย





### งานด้านรายได้หรือภาษี





## งานด้านรายได้หรือภาษี



### งานด้านรายได้หรือภาษี





### งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม





### งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม





### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง





### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง





### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

