รายงานฉบับสมบูรณ์

FINAL REPORT

รายงานวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ

เทศบาลเมืองบ้านบึง

อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ปีงบประมาณ

2563

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เสนอ เทศบาลเมืองบ้านบึง อ.บ้านบึง จ.ชลบุรี

รายงานฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เสนอ เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

กันยายน 2563

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เห็นชอบให้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 ใน 3 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน นั้น

การดำเนินโครงการ สำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ คณะทำงานรู้สึกเป็นเกียรติ และซาบซึ้งในพระคุณมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณประชาชนในเขตการปกครองเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง และเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองบ้านบึงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

ตุลาคม 2563

บทสรุปผู้บริหาร

(EXECUTIVE SUMMARY)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นภารกิจตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใจ 3 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแก่ประชาชน

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 398 ตัวอย่าง แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.56 เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.44 มีอายุอยู่ในช่วง 51–60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 27.89 รองลงมามีอายุ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.13 การสอบถามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 54.77 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 18.59 การสอบถามถึงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 33.67 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27.64 การอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.40 อยู่อาศัยในพื้นที่นี้ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป และการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลจากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 80.90 รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 75.38 และรับทราบจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 28.64

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง ใน 3 ภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมในคิดเป็นร้อยละ 91.29 โดยภารกิจงานด้าน

การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (ร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.93) รองลงมา คือ ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (ร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.77) และภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (ร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.17) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางประกอบด้านล่าง

ตารางแสดงร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ			
		ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร	ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน	รวมแต่ละด้าน
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.47	4.48	4.65	4.53
	ร้อยละความพึงพอใจ	89.30	89.57	93.01	90.63
	คะแนนตามเกณฑ์	8	8	9	9
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.51	4.53	4.64	4.56
	ร้อยละความพึงพอใจ	90.18	90.52	92.80	91.17
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	9
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.52	4.56	4.64	4.57
	ร้อยละความพึงพอใจ	90.39	91.26	92.83	91.49
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.54	4.59	4.65	4.59
	ร้อยละความพึงพอใจ	90.82	91.74	93.08	91.88
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	9
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	**4.51**	**4.54**	**4.65**	4.56
	ร้อยละความพึงพอใจ	90.17	90.77	92.93	91.29
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	9

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี พบว่า 1) โครงการปลูกพืชไร้ดินเป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการฯ มีร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) และ 2) โครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุก

กลุ่มวัย เป็นโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการฯ มีร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66)

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง ใน 3 ภารกิจ ได้แก่) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และ 3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 3 ภารกิจ **ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.29 ซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 9 คะแนน**

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ข

บทสรุปผู้บริหาร ..... ค

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ช

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ 1-1

1.1 หลักการและเหตุผล 1-1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1-2

1.3 ขอบเขตของการศึกษา 1-3

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา 1-3

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา 1-4

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2-1

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย 2-1

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 2-11

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ 2-16

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบ้านบึง 2-19

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2-24

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา 2-27

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 3-1

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3-1

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3-2

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 3-3

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 3-3

3.5 การนำเสนอผลการศึกษา 3-3

บทที่ 4 ผลการศึกษา 4-1

4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม 4-1

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 4-8

หน้า

4.2.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจภาพรวมของประชาชนจากการรับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง 4-8
4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4-10
4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร 4-17
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน 4-24
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี 4-31
4.3.1 โครงการปลูกพืชไร้ดิน 4-31
4.3.2 โครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย 4-37
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา 5-1
5.1 สรุปผลการศึกษา 5-1
5.2 อภิปรายผลการศึกษา 5-3
บรรณานุกรม บ-1
ภาคผนวก ผ-1
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย ผ-2
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล ผ-12

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4-1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	4-1
4-2	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	4-2
4-3	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	4-3
4-4	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	4-4
4-5	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง	4-5
4-6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึงในภาพรวม	4-9
4-7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-11
4-8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-13
4-9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-14
4-10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-16
4-11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-18
4-12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-20
4-13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-21
4-14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-23
4-15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-25
4-16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-27
4-17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-28

ตารางที่ หน้า

4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 4-30

4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน..... 4-32

4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน 4-34

4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-35

4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองบ้านบึง ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน..... 4-38

4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองบ้านบึง ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน 4-40

4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองบ้านบึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-41

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	กรอบแนวคิดการศึกษา	2-27
4-1	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	4-2
4-2	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	4-3
4-3	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	4-4
4-4	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	4-5
4-5	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน เทศบาลเมืองบ้านบึง	4-6
4-6	ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองนาจอมเทียน	4-7
4-7	ร้อยละภารกิจที่ประชาชนเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง	4-8
4-8	ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง	4-10
4-9	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-12
4-10	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-13
4-11	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-15
4-12	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-16
4-13	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวม	4-17
4-14	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-19
4-15	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านช่องทางการให้บริการ	4-20
4-16	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-22

ภาพที่ หน้า

4–17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4–23

4–18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในภาพรวม..... 4–24

4–19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในขั้นตอนการให้บริการ..... 4–26

4–20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ 4–27

4–21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4–29

4–22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4–30

4–23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในภาพรวม..... 4–31

4–24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน 4–33

4–25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน..... 4–34

4–26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4–36

4–27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม..... 4–37

4–28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน..... 4–39

4–29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน 4–40

4–30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก... 4–42

4–31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ในภาพรวม 4–43

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และการให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานในภารกิจต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้น เป็นรูปขององค์กรที่มีผลตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ ซึ่งจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล และรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระ

แนวคิดในหลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ (Decentralization) มีขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเองจากรัฐบาลกลาง สามารถบริหารงบประมาณ และบริหารงานราชการในภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งทำให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองท้องถิ่นทุกคน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องช่วยเหลือกันในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ ชุมชน และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

ในปัจจุบัน รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทย แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง (เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร) ทั้งนี้ การปกครองท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ จะจัดตั้งขึ้นโดยพิจารณาจากระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร รายได้ของท้องถิ่นและปัจจัยอื่น ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกรูปแบบจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญเหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น สำหรับเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน จำนวนทั้งสิ้นกว่า 21,088 คน ในเขตพื้นที่การปกครองรับผิดชอบทั้งสิ้นประมาณ 8.02 ตารางกิโลเมตร ดังนั้น จึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องบริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยคุณภาพการให้บริการ เน้นการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับ

บริการ พัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ดูแลรับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพ ในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เป็นการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะ การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ

ดังนั้น เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ จึงดำเนินการจัดจ้างหน่วยงานสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางเข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการสำรวจครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นรวมถึงใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใน 3 ภารกิจงาน ได้แก่

(1) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

(2) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร

(3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแก่ประชาชน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในภารกิจงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ภารกิจงาน ได้แก่

(1) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

(2) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร

(3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ภารกิจงาน ดังนี้

(1) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

(2) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร

(3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินงานโครงการฯ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

1.4.2 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแก่ประชาชน

1.4.3 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้สามารถนำผลความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดทั้งนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ (ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2)

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองบ้านบึง เป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อม ในภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของประชาชนที่รับบริการสาธารณะ ทั้งทางตรงและทางอ้อมในภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงที่มีการจัดระบบในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์ม คำร้องที่ชัดเจน การมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงที่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย มีวัสดุอุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีการติดต่อที่สะดวก มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านบึงที่มีต่อการตอบคำถามอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง และมีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและมีการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงที่มีความสะดวกในการเดินทาง มีป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถอย่างเพียงพอ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศมาประกอบการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
4. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบ้านบึง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

รัฐมีหน้าที่ในการบริหารประเทศให้ประชาชนอยู่ดี มีสุขในการดำรงชีวิต มีความมั่นคงทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งในการที่จะบริหารประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นย่อมเป็นเรื่องยาก เพราะประเทศมีพื้นที่กว้างขวาง ประชาชนมีจำนวนมากและแตกต่างหลากหลาย ซึ่งรัฐจะดูแลและจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้ทั่วทุกพื้นที่ ทุกชุมชนของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก เนื่องจากอุปสรรคเรื่องของเวลา ความล่าช้า จำนวนบุคลากรของรัฐและจำนวนงบประมาณ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดภาระและแบ่งหน้าที่ของรัฐ การกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ (ประธาน คงฤทธิศึกษากร, 2534)

โดยที่หลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อันถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจก็มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากด้วย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2535)

2.1.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจเป็นแนวความคิดทั้งในทางการเมืองและทางกฎหมาย มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดของการปกครองตนเองของชุมชนท้องถิ่นภายในรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประเทศอังกฤษ ซึ่งมีแนวคิดว่าท้องถิ่นมีการปกครองตนเองมาก่อนที่จะมีรัฐ เมื่อมีรัฐแล้วจึงเป็นการที่ชุมชน

ท้องถิ่นมอบอำนาจในการปกครองให้แก่รัฐ ส่วนในด้านของประเทศฝรั่งเศสมีแนวคิดว่า รัฐมีอำนาจและมอบอำนาจในการปกครองให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดดังกล่าวล้วนเป็นการมองในมิติด้านอำนาจรัฐทั้งสิ้น หลักการกระจายอำนาจ (Decentralisation) ที่ใช้และกล่าวถึงกันในปัจจุบันนี้เป็นหลักการที่มาจากแนวคิดเรื่องอำนาจรัฐของประเทศฝรั่งเศสและเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส มีความหมายว่า “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง”

ดังนั้น ในการที่จะศึกษาถึงความหมายของการกระจายอำนาจนั้นจึงต้องศึกษาถึงประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองของประเทศฝรั่งเศส เพื่อให้เข้าใจถึงบริบทอันเป็นที่มาในการให้ความหมายดังกล่าวด้วย

ประวัติศาสตร์การปกครองประเทศฝรั่งเศสมีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (โภคิน พลกุล, 2536) แต่เมื่อมีการปฏิวัติสำเร็จในปี ค.ศ. 1798 อำนาจรัฐในส่วนกลางได้ขยายออกไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้ประเทศมีความเป็นเอกภาพมาก ดังนั้นประเทศฝรั่งเศสจึงให้ความสำคัญกับความเป็นรัฐมาก โดยในกฎหมายปกครององฝรั่งเศสมีข้อความคิดเกี่ยวกับรัฐและอำนาจรัฐที่ชัดเจนและเป็นระบบ ประเทศฝรั่งเศสเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระทำของรัฐ เป็นการที่รัฐยอมยกอำนาจบางส่วนของรัฐในเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องผลประโยชน์ของท้องถิ่นหรือผลประโยชน์พิเศษบางอย่าง ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่รัฐรับรอง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทางกฎหมายมหาชนมีอำนาจในการดำเนินการอย่างอิสระ อยู่นอกเหนืออำนาจบังคับบัญชาของรัฐ แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อรักษาประโยชน์ทั่วไปของชาติ (วัจนาถ วังตาล, 2536)

จากบริบททางประวัติศาสตร์ของประเทศฝรั่งเศสในการให้ความหมายของการกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของการ “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง” ซึ่งในความหมายนี้มีนักกฎหมายหลายท่านที่ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ

อุดม ทุมโฆษิต (2551) กล่าวว่า นักวิชาการ Chema และ Rondinelli อธิบายการกระจายอำนาจว่า หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจที่รวมศูนย์อยู่ ณ ศูนย์รวมอำนาจหรือศูนย์กลางไปยังเขตรอบนอกที่ไม่มีอำนาจสำหรับการบริหารหรือการปกครอง ซึ่งเป็นการนิยามการกระจายอำนาจอย่างกว้างว่าเป็นการถ่ายโอนความรับผิดชอบ (Transfer of Responsibility) การตัดสินใจในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากรในทางการปกครอง จากส่วนกลางไปยังส่วนล่างซึ่งรับผิดชอบในระดับพื้นที่ ซึ่งก็คือระดับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐ องค์กรกึ่งอิสระ องค์กรที่ไม่ใช่องค์กรของรัฐ โดยมีความแตกต่างไปตามความเหมาะสม

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2534) ได้อธิบายการกระจายอำนาจทางการปกครองออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรกการแบ่งอำนาจการปกครอง (De Concentration) หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่ของ รัฐบาลไปให้ราชการส่วนภูมิภาค ให้มีอำนาจหน้าที่ตามที่รัฐบาลมอบหมายภายในพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ ตัดสินใจและริเริ่มดำเนินการได้ ภายในกรอบนโยบายที่รัฐบาลกำหนด (บูฆอรี ยีหมะ, 2550) กรณี ที่สองการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง (Devolution) หมายถึง

การมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นปกครองตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นการมอบอำนาจทั้งในทางการเมืองและในทางการบริหาร โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเองได้

โกวิทย์ พวงงาม (2554) นิยามว่า การกระจายอำนาจการปกครอง คือ การที่มีองค์กรซึ่งมีอาณาเขต มีความเป็นอิสระในการปกครองและการบริหารตนเอง มีประชาชน มีอำนาจหน้าที่ มีรายได้ตามกฎหมาย รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง สามารถร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหาชุมชน ซึ่งอาจกระทำผ่านตัวแทนของประชาชน

หัวใจสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การที่ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองและกลไกที่สำคัญเพื่อเกิดความเป็นอิสระ ได้แก่ “การกระจายอำนาจ” คือ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, 2547) ในการกระจายอำนาจนั้น อำนาจที่ได้กระจายออกไปนั้นจะต้องถึงมือประชาชนหรือองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นจริง ๆ โดยประชาชนจำเป็นต้องมีอำนาจในการตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรภายในท้องถิ่น โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเสมือนพื้นที่การรองรับอำนาจที่กระจายออกไป

ดังนั้น จากการให้ความหมายของการกระจายอำนาจทั้งของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน อาจสรุปนิยามความหมายของการกระจายอำนาจ พอสังเขปได้ คือ เป็นการกระจายอำนาจทางปกครองจากศูนย์กลางอำนาจ คือ รัฐหรือรัฐบาล โดยกระจายให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือองค์กรอื่นที่อยู่นอกระบบราชการ ในเรื่องอำนาจการตัดสินใจและอำนาจในการบริหารงานในระดับพื้นที่ปฏิบัติการ

2.1.2 แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralisation)

แนวคิดการกระจายอำนาจเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้ปกครองกันเอง สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552)

การกระจายอำนาจการปกครองเป็นแนวคิดที่มีวิวัฒนาการมายาวนานและต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่งแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครองนี้เป็นผลพวงของการเมืองการปกครองของยุโรปในช่วงครึ่งศตวรรษที่ผ่านมา โดยมีนักวิชาการ Chema และ Rondinelli ได้แบ่งวิวัฒนาการของการกระจายอำนาจเป็น 3 ช่วง คือ (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2555)

ช่วงที่ 1 วิวัฒนาการในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนี้เป็นช่วงที่แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจมีจุดเน้นสำคัญอยู่ที่การแบ่งอำนาจ (De Concentration) คือ การกระจายอำนาจในระบบราชการหรือเป็นการที่ราชการส่วนกลางแบ่งหรือมอบอำนาจของส่วนกลางบางส่วนให้แก่ หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ให้มีอำนาจในบางเรื่อง เพื่อประโยชน์ในเรื่องความคล่องตัวในการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

ช่วงที่ 2 วิวัฒนาการในช่วงกลาง ค.ศ. 1980–1990 แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจในช่วงนี้เน้นความสำคัญที่เรื่องการเมือง การพัฒนาระบอบประชาธิปไตยและระบบตลาดเสรี ซึ่งส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจกว้างขวางมากยิ่งขึ้น (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2555)

ช่วงที่ 3 คือ นับตั้งแต่กลางศตวรรษที่ 1990 จนถึงปัจจุบัน แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น โดยเป็นการมีส่วนร่วมผ่านองค์กรภาคประชาชนและกระบวนการในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกตรวจสอบได้โดยประชาชน (Anwar Shar and Sana'a Shah, 2006)

วิวัฒนาการของการกระจายอำนาจที่มีการแบ่งเป็น 3 ช่วงนี้แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อหลักการกระจายอำนาจที่ในช่วงแรกจะให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการอำนายความสะดวกให้แก่งานด้านการบริหารจนกระทั่งช่วงสุดท้าย การกระจายอำนาจถูกให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นช่องทางในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน และด้วยเหตุนี้ทำให้หลักการกระจายอำนาจถูกนิยามความหมายที่แตกต่างหลากหลายตามแต่บริบทของสังคมประเทศในเวลาต่อไป

2.1.2.1 การกระจายอำนาจทางปกครอง

การกระจายอำนาจทางการปกครองเป็นเรื่องเกี่ยวกับอำนาจในการจัดทำภารกิจภายในรัฐ ฉะนั้นเมื่อกล่าวถึงการกระจายอำนาจทางปกครอง ก็คือการกระจายอำนาจในการจัดทำภารกิจของรัฐ ซึ่งจะกระจายให้องค์กรใดมีอำนาจในการจัดทำ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญคือ ต้องพิจารณาถึงหลักการและประเภทของภารกิจของรัฐรวมทั้งหลักการปกครองภายในรัฐประกอบด้วย (โภคิน พลกุล และคณะ, 2538)

รัฐสมัยใหม่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในเรื่องของภารกิจของรัฐที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภารกิจของรัฐที่ต้องจัดทำก็คือบริการสาธารณะนั่นเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยการจะแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่น ว่าภารกิจใดรัฐควรจัดทำเองและภารกิจใดที่ควรให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากบริการสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มีพลวัตรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ภารกิจของรัฐ (Primary Function of State) คือ บริการสาธารณะที่เป็นเรื่องพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อประเทศ เป็นภารกิจพื้นฐานดั้งเดิม ซึ่งรัฐแต่ละรัฐต้องดำเนินการจัดทำ เพราะเป็นเรื่องของการประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานของรัฐ ซึ่งภารกิจพื้นฐานของรัฐนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน

2.1.3 ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น และการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ปรากฏอยู่ใน 2 หมวดสำคัญ ได้แก่ หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ และหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้

ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีบทบาทที่ชัดเจน และกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า

"รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไป ตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจหรือกระทำการ โดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดี ความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว"

จากมาตราดังกล่าว จะเห็นได้ว่า รัฐจะต้องปรับระบบการดำเนินงานและระบบความสัมพันธ์ ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้มีความชัดเจนในเชิงอำนาจ หน้าที่ อีกทั้งต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่าจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ ในรายละเอียดยังมีการกำหนดเพิ่มเติมว่า รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเพื่อให้แนวนโยบายแห่งรัฐบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงได้มีการกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ไว้อย่างละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

นอกจากนี้ ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้มีการกำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนนี้เองเป็นหลักประกันว่า รัฐจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มีการกำหนดมาตรา 250 อันเป็นการระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีหน้าที่ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และมีอิสระในการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ยังได้กำหนดบทบาทเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยกำหนดให้มีการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และการที่มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังโดยการจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้จัดบริการสาธารณะโดยครบถ้วน สามารถที่จะจัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของแต่ละรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยมีการบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ตลอดจนงบประมาณและบุคลากร รวมทั้งกรณีการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ดำเนินการเอง ก็สามารถมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ร่วมกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการก็ได้

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ดังกล่าวแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม ตามความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น อีกทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ การไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะ ในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของ

ประชาชนในพื้นที่ นั่นถือเป็นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น และเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการกระจายอำนาจ ยังมีการกำหนดให้จัดทำกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่น จำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ กฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจซึ่งต้องครอบคลุมใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น การจัดสรรรายได้ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วยกันเอง การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมถึงกฎหมายรายได้ท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่สำหรับแวดวงการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย โดยกำหนดว่าให้มีการจัดทำกฎหมายรายได้ท้องถิ่นที่ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต้องทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีรายได้เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) อีกทั้งยังกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการพิจารณาทบทวนกฎหมายทั้ง 2 ฉบับว่า จะต้องมีการพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ โดยต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นสำคัญ

จะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญปี 2550 จะให้ความสำคัญกับการติดตามและบังคับใช้บทบัญญัติต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญอย่างเคร่งครัด ดังนั้น เพื่อให้กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นจริง รัฐธรรมนูญปี 2550 ในมาตรา 303 (5) กำหนดว่าจะต้องดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่น กฎหมายจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการท้องถิ่น และกฎหมายอื่น ๆ ภายใน 2 ปี นับจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญปี 2550 และการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเช่นนี้ก็เป็นหลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำ และพัฒนากฎหมาย ซึ่งความ เปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะทำให้การกระจายอำนาจถูกขับเคลื่อนเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในอดีต (วุฒิสาร ต้นไชย, 2552)

ส่วนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดไว้ในหมวด 4 หน้าที่ของปวงชนชาวไทย มาตรา 50 (8) ร่วมมือและสนับสนุนการอนุรักษ์และคุ้มครองสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ ความหลากหลายทางชีวภาพ รวมทั้งมรดกทางวัฒนธรรม และในหมวด 5 หน้าที่ของรัฐมาตรา 57 รัฐต้อง

(1) อนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย

(2) อนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา ฟื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่าง

สมดุลและยั่งยืนโดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวด้วยตามที่กฎหมายบัญญัติ

แต่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาของการทบทวนในการจัดทำกฎหมายท้องถิ่นอย่างชัดเจนเหมือนรัฐธรรมนูญปี 2550 และไม่มีการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเพื่อให้เป็นหลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำและพัฒนากฎหมาย

ประการที่ 2 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 249-254 มีสาระสำคัญที่บัญญัติให้ต้องมี “กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ” หรือต้องออกกฎหมายมารองรับอีกหลายฉบับ เพราะบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญได้บัญญัติสาระของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้เพียงหลักการและแนวทางเท่านั้น ส่วนรายละเอียดต้องไปว่ากันในกฎหมายลำดับรองต่อไป อาทิ

2.1) ตามบทบัญญัติในมาตรา 249 กล่าวถึง การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รัฐธรรมนูญนี้ได้วางหลักให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ความรับผิดชอบประกอบกัน ซึ่งรายละเอียดเรื่อง “หลักเกณฑ์ข้างต้นจะเป็นอย่างไรนั้น” รัฐธรรมนูญ บัญญัติให้ออกเป็นกฎหมายต่อไป

2.2) ตามบทบัญญัติในมาตรา 250 กล่าวถึง การกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น จะกำหนดอย่างไรหรือจะเขียน หลักเกณฑ์อย่างไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับกฎหมายบัญญัติ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญได้มีการวางหลักเกณฑ์ไว้กว้าง ๆ ว่า “การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ”

จะเห็นได้ว่า ในมาตรานี้รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ไปออกกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ อำนาจดูแลการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีอิสระใน การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงิน อย่างมีประสิทธิภาพ

ในประเด็นดังกล่าวนี้ อาจจะต้องมีหลักเกณฑ์ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทุกแห่งจะต้องจัดทำบริการสาธารณะของประชาชนขั้นพื้นฐานหรือขั้นต่ำเป็นอย่างไร และขั้นที่สูงกว่า

ขั้นพื้นฐานหรือขั้นพัฒนา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) แห่งใดจะทำได้มากน้อยเพียงใด ก็ต้องกำหนดหลักเกณฑ์รายได้ หรืองบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) นั้น ๆ พึงมีด้วย

นอกจากนี้ “แนวทางในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะ” ได้วางหลักการให้ “ทำร่วม” โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พิจารณาถึงศักยภาพและความสามารถของตนเองว่า

(1) มีบริการสาธารณะใดที่จะสามารถดำเนินการได้เอง

(2) มีบริการสาธารณะใดที่ต้องร่วมดำเนินการกับคนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ

(3) การมอบหมายให้ภาคเอกชนหรือหน่วยงานรัฐดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เห็นว่าจำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ โดยเฉพาะการให้มีกฎหมายสหการหรือกฎหมายความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กับภาคีที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

รวมทั้งในวรรคสี่ของมาตรานี้ ยังบัญญัติให้ “รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)” ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สามารถดำเนินการ ตามหน้าที่และอำนาจดูแล รวมทั้งจัดทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นได้ นั่นก็หมายความว่า “รัฐต้องมีกลไกหรือเครื่องมือเพื่อทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จัดหารายได้ของตนเอง” โดยกลไกและเครื่องมือนั้นควรจะเป็นกลไกเชิงกฎหมาย เช่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่นที่มีความก้าวหน้าไปมากกว่ากฎหมายเดิม กฎหมายที่เปิดให้ท้องถิ่นทำกิจการพาณิชย์หรือเปิดให้จัดทำเทศพาณิชย์ เป็นต้น

2.3) ตามบทบัญญัติในมาตรา 251 กล่าวถึง การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น โดยบัญญัติ เพียงว่า ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องไปทำกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารบุคคลของท้องถิ่น ซึ่งมีการให้หลักการไว้เพียงคร่าว ๆ ว่า

(1) ต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น

(2) การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน

(3) การสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วยกันได้

แต่อย่างไรก็ตาม รัฐธรรมนูญนี้ไม่ได้เปิดช่องให้มีกลไกกลางในการเป็นองค์กรเกี่ยวกับการดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นการเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นในรูปของกระทรวง หรือสำนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารท้องถิ่นในภาพรวม

2.4) ตามบทบัญญัติในมาตรา 252 กล่าวถึง ที่มาของสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยบัญญัติให้มาจากการเลือกตั้ง หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ยกเว้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รูปแบบพิเศษจะให้มาโดยวิธีการอื่นได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้อง

คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วยซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักการ วิธีการซึ่งกฎหมายกำหนดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

2.5) ตามบัญญัติในมาตรา 253 และมาตรา 254 เป็นการกำหนดให้ออกกฎหมายเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น และการมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม รวมทั้งการให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีสิทธิเข้าชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น หรือถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นด้วย

จุดเด่นของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระสามารถเลือกผู้นำของตนเองได้โดยตรง ผู้นำที่มาจากคนในท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จัก เข้าถึงได้ และยังรู้ปัญหาของประชาชนด้วย นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถติดตามตรวจสอบการทำงานของผู้นำและคณะทำงานได้อย่างใกล้ชิด สามารถรู้ได้เร็วถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่สนองตามที่ต้องการประชาชนสามารถท้วงติงให้ปรับปรุงได้ มิฉะนั้นอาจไม่เลือกให้เข้ามาทำหน้าที่อีก

จากรายละเอียดข้างต้น อาจสรุปได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นได้ว่า จะต้องมีการจัดทำกฎหมายรองรับเกิดขึ้น เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำกฎหมายท้องถิ่นใด แต่ในรัฐธรรมนูญนี้เน้นให้ทำกฎหมายรองรับตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ดังนั้น ในการจัดทำกฎหมายรองรับดังกล่าวจะต้องได้รับข้อเสนอจากประชาคมท้องถิ่นทั้งหลาย รวมทั้งสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) บุคลากรของท้องถิ่นในการร่วมกันจัดทำข้อเสนอเบื้องต้นในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความร่วมมือของหลาย ๆ ฝ่าย เช่น วงการวิชาการท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ และสื่อมวลชนด้านท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อรณรงค์ให้มีการขับเคลื่อนกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญนี้ โดยให้เป็นไปตามหลักการและเป้าหมายของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นตามเจตนารมณ์องค์การปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถใน

การปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกันด้วย

ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังทางปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน และการปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตย

ตามหลักการของประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ตัวอย่างที่ชัดเจน ในการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงาน และการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทักท้วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่ ซึ่งเมื่อเทียบกับการเลือกผู้แทนราษฎรไปเลือกรัฐบาลมาบริหารประเทศแล้วนับว่าเป็นเรื่องไกลตัวกว่ามาก มีความซับซ้อน และติดตามตรวจสอบได้ยาก

การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ใกล้มือประชาชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งยังเป็นบทเรียนรู้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงการเมืองการปกครองในระดับชาติต่อไป หรืออีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองระดับชาติจะก้าวหน้ามีคุณภาพเช่นไร ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่หนุนส่งขึ้นมา ฐานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มั่นคง ย่อมค้ำจุนหนุนเนืองการเมืองระดับชาติมีความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และยั่งยืน สามารถนำพาประชาชนและประเทศชาติให้มีความมั่นใจ ผาสุก และมั่นคงได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

2.2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

บรรจบ กาญจนดุล (2546) ได้ให้ความหมาย Public Service Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้ 2 ประการ คือ กิจกรรมที่

ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

มณีวรรณ ตั้นไทย (2546) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

ปริมพร อัมพันธ์ (2548) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนั้นจึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

2.2.2 แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

โกวิทย์ พวงงาม (2549) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation–state) อย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอน มีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งแสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนและประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ กิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบท และเงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่ แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำ ซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญในสังคมเกษตรกรรม สมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสานหรือในเรื่องสถานฌาปนกิจศพหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่า แต่เดิมมานั้น สิ่งที่ปัจจุบัน เรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันทนาการ และอื่น ๆ ทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้น หรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่าสังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชา

สังคม" (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ดี เมื่อรัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 – 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตน จึงค่อย ๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับ แนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้นทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดันและความมีเหตุมีผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแลและจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้ สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดี การที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญแต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบได้ทั่วถึงเพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยาการเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าตนเองสูญเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่า ตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดแนวคิดว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่ อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบ คือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้และพึงกระทำนั้นก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์และรูปแบบของรัฐชาติแต่ละรัฐ หรือแต่ละประเทศ

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545) กล่าวว่า ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542 – 2544 เป็นปี แห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) กล่าวว่า จากหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ เกี่ยวกับ การถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการฯ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้ จะสะท้อนให้เห็นว่า มีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบ และปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น ๆ ด้วย เช่น การจัดทำขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่า ภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) นั่นเอง

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่า ความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริหารสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นทิศทางใดในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นจะเปลี่ยนแปลงไปก็เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งที่ได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่นั่นเอง แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการเป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ ซึ่งการจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอนหรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง นอกจากในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่า เป็นมาตรฐานใน

ส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

สรุปได้ว่า แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เดิมชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ มาก่อน ไม่ว่าจะเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันทนาการ และเรื่องอื่น ๆ แต่ต่อมาเมื่อมีระบบราชการ รัฐบาลจึงหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเอง เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติ

ต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หกการสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่ ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน การให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ๊อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือการให้บริการในลักษณะจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

วรเดช จันทรศร (2544) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการ

นำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เที่ยงตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นแกนนำ การบริการนั้น ๆ ดังนั้นการให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ

(1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้นจะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มิใช่งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มิใช่ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes,1996)

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ

ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen–G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business–G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign–G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบ้านบึง

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

เทศบาลเมืองบ้านบึง เดิมเป็นสุขาภิบาลและได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาลตำบลบ้านบึง เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2530 ตามพระราชกฤษฎี จัดตั้งเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่ม 104 ตอนที่ 183 ลงวันที่ 14 กันยายน 2530 และต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองบ้านบึงตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองบ้านบึง พ.ศ.2544 เล่ม 118 ตอนที่ 19ก ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2544 มีผลบังคับใช้วันที่ 27 ตุลาคม 2544 มีพื้นที่ 8.02 ตารางกิโลเมตร (5,012.50 ไร่) อยู่ห่างจากกรุงเทพฯประมาณ 80 กิโลเมตร และห่างจากตัวเมืองชลบุรีประมาณ 15 กิโลเมตร

คณะเทศมนตรีในสมัยนั้นได้พิจารณาเห็นว่าเทศบาลเมืองบ้านบึงได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลบ้านบึงเป็นเทศบาลตำบลบ้านบึงแล้วยังไม่มีสำนักงานเป็นของตนเอง โดยใช้ศาลาประชาคมเป็นสำนักงานชั่วคราว ศาลาประชาคมหลังนี้เป็นทรัพย์สินของเทศบาล

โดยได้รับการโอนมาจากสุขาภิบาลบ้านบึงซึ่งก่อสร้างเมื่อ พ.ศ. 2506 คณะเทศมนตรีจึงได้พิจารณาจัดซื้อที่ดินเพื่อปลูกสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลมีเนื้อที่ 10 ไร่ 53 ตารางวา ตั้งอยู่บริเวณริมถนนชลบุรี–บ้านบึง

โดยซื้อที่ดินจากเอกชนในวงเงิน 5,000,000 บาท โดยใช้จ่ายเงินในงบประมาณของเทศบาลในปี งบประมาณ 2531 และปีงบประมาณ 2532 สำหรับอาคารสำนักงานเทศบาลได้ขอกู้เงินทุนส่งเสริมกิจการเทศบาล ในวงเงิน 11,761,000 บาทเพื่อก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลโดยมีรายละเอียด คือ

– ลักษณะอาคารคอนกรีต 3 ชั้น มีดาดฟ้า ขนาด 18 x 30 เมตร

– ผู้ออกแบบประมาณราคา กรมโยธาและผังเมือง

– ผู้ก่อสร้าง หจก.ชุนหลี แปดริ้ว

– ระยะเวลาก่อสร้างแล้วเสร็จภายใน 330 วัน

– คิดค่าก่อสร้างรวมทั้งสิ้น 11,700,000 บาท

เทศบาลได้รับมอบอาคารเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2534 และได้ยกฐานะสถานที่ทำงานจากสำนักงานหลังเก่ามาสำนักงานหลังใหม่นี้เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2534

2.4.2 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ในการพัฒนาท้องถิ่น

“ บ้านบึงน่าอยู่ คู่เศรษฐกิจพอเพียงและธรรมาภิบาล มาตรฐานเมืองสีเขียว ”

พันธกิจเทศบาลเมืองบ้านบึง

1. พัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมือง

2. อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ยั่งยืนและควบคู่กับวิถีชีวิตชุมชน

3. พัฒนาคุณภาพชีวิต การเรียนรู้ และส่งเสริมอาชีพตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

4. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

5. ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. พัฒนาการบริหารจัดของเทศบาลให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

7. สร้างระบบการรักษาความปลอดภัย

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

1. เมืองบ้านบึงมีโครงสร้างพื้นฐานครบถ้วน มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม

2. เมืองบ้านบึงมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ

4. เมืองน่าอยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี

5. ชุมชนเข้มแข็งสามารถเป็นรากฐานในการร่วมพัฒนาท้องถิ่น

6. การบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

7. เมืองแห่งความปลอดภัยและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

2.4.3 สภาพทั่วไป

สภาพทั่วไปของตำบล

โดยทั่วไปนั้นในพื้นที่บ้านบึงจะมีลักษณะเป็นที่ราบสูงสลับเนินเขาชาวบ้านประกอบอาชีพเกษตรกรรมเพาะปลูกมันสำปะหลังทำนาและทำไร่สิ่งที่เกิดตามมาจึงกลายเป็นเรื่องของธุรกิจการค้าน้ำตาลซึ่งเป็นผลผลิตที่ได้จากการเกษตรกรในพื้นที่ทำการเพาะปลูกนั่นเอง เมื่อกิจการการค้าเริ่มเกิดขึ้นในพื้นที่ การค้าขายอื่น ๆ จึงเกิดตามมาทำให้เมืองบ้านบึงเริ่มแปรสภาพเป็นเมืองที่มีการค้าขายมากขึ้นประกอบกับมีการอพยพถิ่นฐานเข้ามาของชนชาวลาวและชาวจีนเพิ่มขึ้นมากขึ้นชุมชนบ้านบึง จึงเริ่มขยายตัวกลายเป็นเมืองบ้านบึงนั่นเอง

อาณาเขตตำบล :

ทิศเหนือ	ติดกับ หมู่ที่ 2 และ หมู่ที่ 3 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง
ทิศใต้	ติดกับ หมู่ที่ 4 และ หมู่ที่ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง
ทิศตะวันออก	ติดกับ หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง
ทิศตะวันตก	ติดกับ หมู่ที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

2.4.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

ลักษณะโครงสร้างเศรษฐกิจของเทศบาลแต่เดิมมีฐานทางเศรษฐกิจไม่กว้างขวางนัก ส่วนใหญ่เป็นพาณิชยกรรมขนาดเล็ก ค้าขายสินค้าอุปโภคบริโภคพื้นฐานในชีวิตประจำวันสำหรับคนระดับปานกลาง–ระดับรายได้น้อย มีตลาดสด อยู่ 3 แห่ง เป็นสถานที่ขายสินค้าเป็นประเภทอาหาร โดยมีแหล่งผลิตจากพื้นที่ใกล้เคียงและจากตัวเมืองชลบุรีเป็นส่วนใหญ่ สำหรับผู้ค้าขายดังกล่าวมีส่วนใหญ่เป็นผู้มีภูมิลำเนาในพื้นที่เทศบาล แต่ปัจจุบันด้วยการเจริญเติบโตเมืองจึงมีห้างสรรพสินค้าขนาดเล็กและห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ในพื้นที่ ทำให้มีเศรษฐกิจรายได้ขยายตัวจากคนนอกพื้นที่มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในพื้นที่เทศบาลยังมีการทำเกษตรกรรมให้เห็นอยู่บ้าง ซึ่งมีรูปแบบทำการเกษตรกรรมแบบดั้งเดิม เนื่องจากเป็นทำการเกษตรขึ้นกับความต้องการของตลาดในพื้นที่และบริเวณใกล้เคียง ซึ่งการซื้อขายมีมูลค่าไม่สูงมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับการค้าด้านอื่น ๆ

ด้วยเมืองบ้านบึงมีอาณาเขตที่ติดต่อกับพื้นที่อุตสาหกรรม ทำให้มีบุคคลทำงานตามสถานประกอบการต่าง ๆ ที่อยู่โดยรอบเมืองบ้านบึง ซึ่งกลุ่มเหล่านี้มีรายได้ที่สามารถเลี้ยงชีพตนและครอบครัวได้ ระดับรายได้ของประชากรผู้ที่มีอาชีพประจำตาม เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4,500–5,000 บาทต่อเดือน ขณะที่ผู้รับจ้างในการเพาะปลูกด้านการเกษตรกรรมนั้น รายได้ที่เป็นตัวเงินเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3,000– 3,500 บาท ต่อเดือน ผู้รับจ้างภาคอุตสาหกรรม เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 9,000–10,000 บาทต่อ

เดือน อย่างไรก็ตามผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการในขนาดเล็กและขนาดกลางในพื้นที่ มีรายได้เพียงพอต่อธุรกิจที่ดำเนินการตามสภาพการณ์เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศในปัจจุบัน

2.4.5 อำนาจหน้าที่

เทศบาลเมืองบ้านบึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2543 โดยได้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองบ้านบึง เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2544 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 รวมถึงแก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยเทศบาลเมืองบ้านบึงเป็นเทศบาลขนาดใหญ่จึงได้กำหนดภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็น 7 ด้าน รายละเอียดดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ (ม.50 (2) พ.ร.บ. เทศบาลฯ)

1.2 การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (ม.53 (2) พ.ร.บ. เทศบาลฯ)

1.3 การจัดให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (ม.53 (7) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

1.4 การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม (ม.54 (1) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

1.5 การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ (ม.53 (5) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

1.6 การจัดให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ (ม.53 (6) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

1.7 การผังเมือง (ม.16 (25) พ.ร.บ.กำหนดแผนฯ)

1.8 การควบคุมอาคาร (ม.16 (28) พ.ร.บ.กำหนดแผนฯ)

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 การรักษาความสะอาดของถนน หรือทางเท้าและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (ม.50 (3) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

2.2 การป้องกันและระงับโรคติดต่อ (ม.50 (4) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

2.3 การจัดการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก (ม.50 (6) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

2.4 การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (ม.50 (7) พ.ร.บ. เทศบาลฯ)

2.5 การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ (ม.53 (3) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

2.6 การจัดให้มีและบำรุงรักษาที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ (ม.53 (4) พ.ร.บ. เทศบาลฯ)

2.7 การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา (ม.54 (9) พ.ร.บ. เทศบาลฯ)

2.8 การส่งเสริมกีฬา (ม.16 (14) พ.ร.บ.กำหนดแผนฯ)

2.9 การสาธารณสุข การอนามัย และการรักษาพยาบาล (ม.16 (19) พ.ร.บ.กำหนด แผนฯ)

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (ม.50 (1) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

3.2 การจัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (ม.50 (5) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

3.3 การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลจราจร และส่งเสริม สนับสนุน หน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (ม.50 (2/1) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

3.4 การจัดให้มีการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย (ม.16 (29) พ.ร.บ.กำหนดแผนฯ)

3.5 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบร้อยของบ้านเมือง (ม.16 (17) พ.ร.บ. กำหนดแผนฯ)

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่ เกี่ยวข้อง ดังนี้

4.1 การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร (ม.51 (5) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

4.2 การจัดให้มีดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น (ม.53 (8) พ.ร.บ. เทศบาลฯ)

4.3 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (ม.16 (7) พ.ร.บ.กำหนดแผนฯ)

4.4 การส่งเสริมการท่องเที่ยว (ม.16 (8) พ.ร.บ.กำหนดแผนฯ)

5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

5.1 การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (ม.16 (13) พ.ร.บ.กำหนดแผน)

5.2 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน และ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ม.16 (24) พ.ร.บ.กำหนดแผนฯ)

5.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ (ม.16 (27) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

6.1 การบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (ม.50 (8) พ.ร.บ.เทศบาลฯ)

7. ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

7.1 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (ม.16 (15) พ.ร.บ.กำหนดแผนฯ)

7.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (ม.16 (16) พ.ร.บ. กำหนดแผนฯ)

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เมื่อได้ดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวแล้ว จะสามารถแก้ไขปัญหาของเทศบาลเมืองบ้านบึงได้ เนื่องจากตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตาบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อรอุมา สมบูรณ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

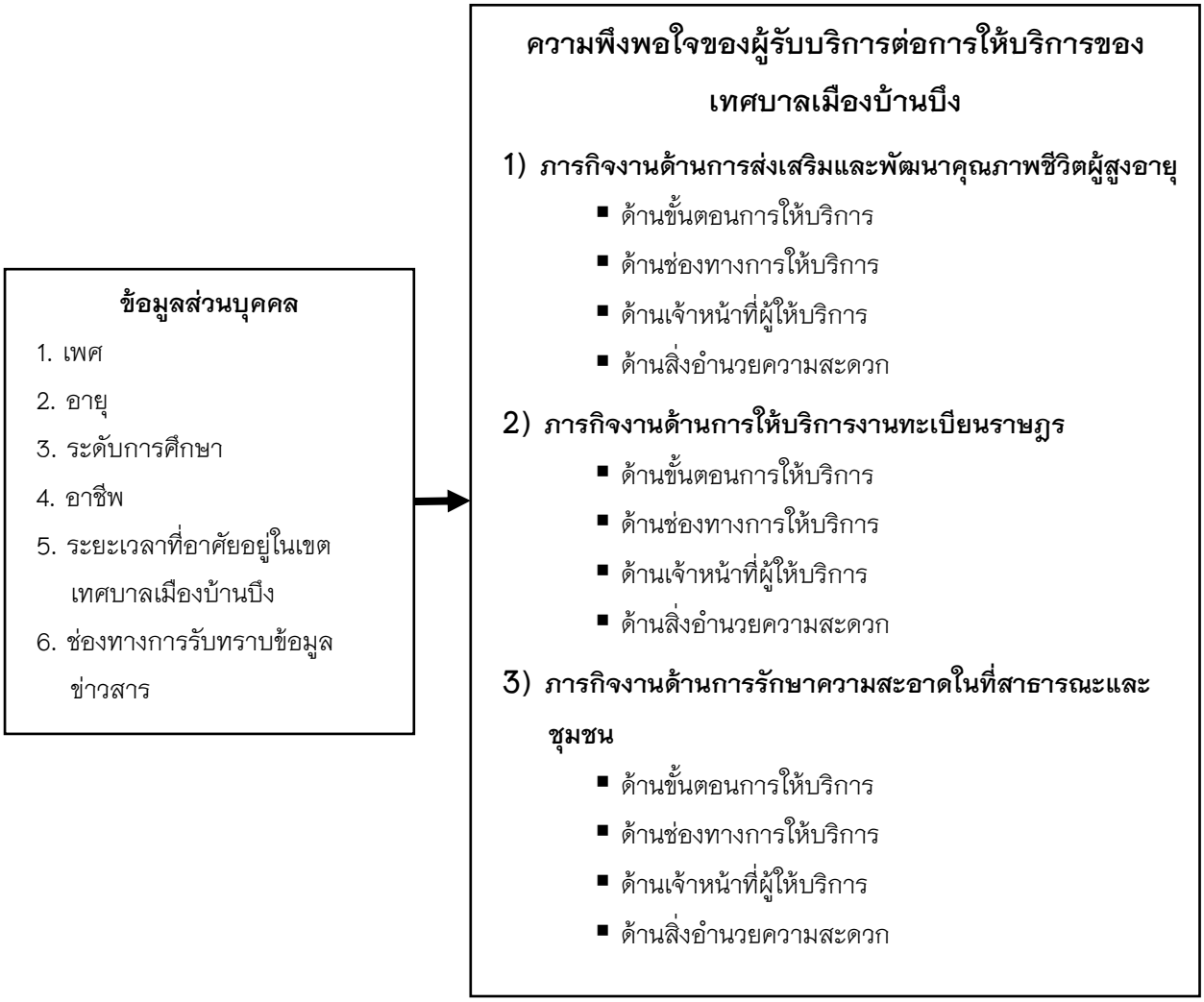
นันท์นภัส วงษ์พาณิทอักษร (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี พบว่า การปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ในภาพรวม มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับดังนี้ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริการทั่วไป และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับดังนี้ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับเพศ และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยความพิการ) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) งานสำรวจ ออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง (งานควบคุมและขออนุญาตก่อสร้าง) และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด) จำนวน 200 คน ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยผู้พิการ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และงานสำรวจ ออกแบบและการควบคุมการก่อสร้าง (งานควบคุมและขออนุญาตก่อสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในภารกิจของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีประชากรทั้งหมด 21,088 คน (รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน จังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2562)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมในภารกิจ ทั้ง 3 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในปงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยจะทำการสำรวจข้อมูลจนได้จำนวนข้อมูลที่เพียงพอในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยจำนวนข้อมูลที่ต้องการตามเงื่อนไขของระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว สามารถคำนวณได้จากสมการการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ต่อไปนี้

$$n=\frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดไว้ที่ 0.05

เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณ ได้ดังนี้

$$n= \frac{21,088}{1+21,088(0.05)^2} =392.55$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการน้อยที่สุดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เท่ากับ 392.55 คิดเป็นจำนวน 393 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ใช้วิธีการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำเสนอแบบทดสอบฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้ง 3 ภารกิจ ได้แก่

1) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

2) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร

3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน

โดยเป็นการประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ สำหรับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติ ที่รวบรวมจากแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5 การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลร้อยละของระดับความพึงพอใจ ได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม เพื่อหาค่าผลรวมร้อยละในแต่ละด้านภารกิจ (ตามเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2)

$$\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

โดยมีเกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนน ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	เกณฑ์ให้คะแนน	10	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ให้คะแนน	9	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ให้คะแนน	8	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ให้คะแนน	7	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ให้คะแนน	6	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ให้คะแนน	5	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ให้คะแนน	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ให้คะแนน	0	คะแนน

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความแสดงความคิดเห็นเหมือนหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียงต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ โดยรายงานผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

3. ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี

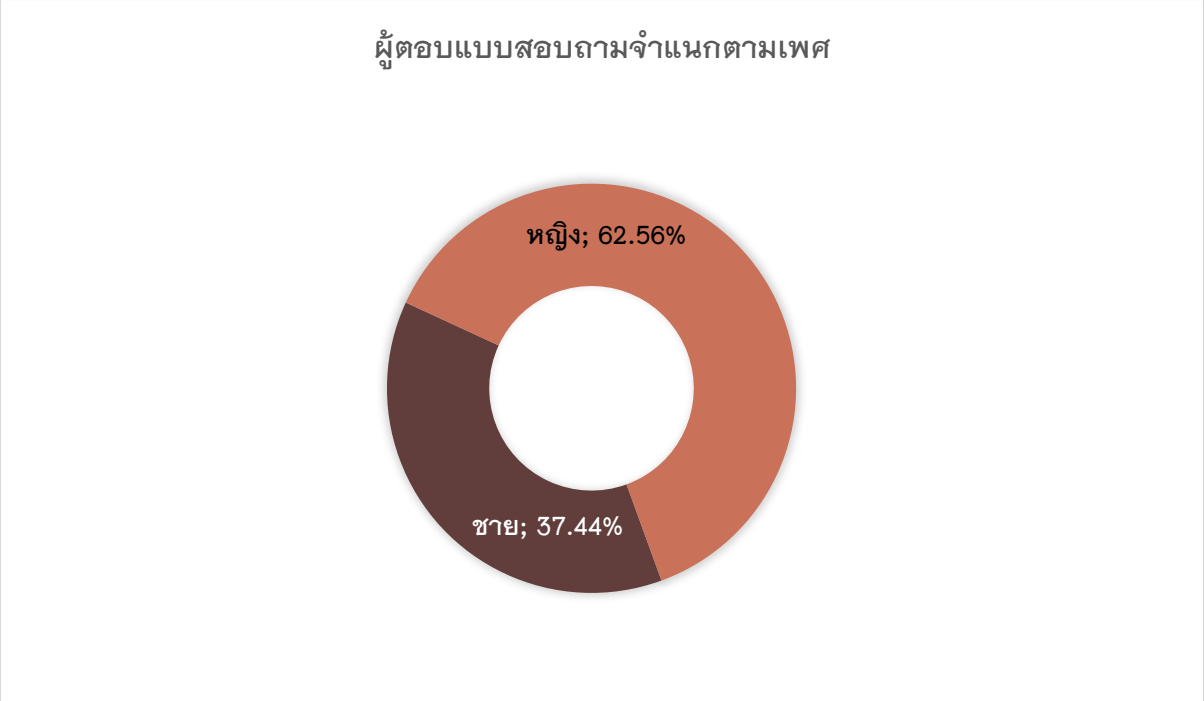
4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 398 คน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.56 เป็นเพศหญิง และจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.44 เป็นเพศชาย รายละเอียดดังแสดงใน**ตารางที่ 4-1 และภาพที่ 4-1**

ตารางที่ 4-1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	149	37.44
หญิง	249	62.56
รวม	**398**	**100.00**



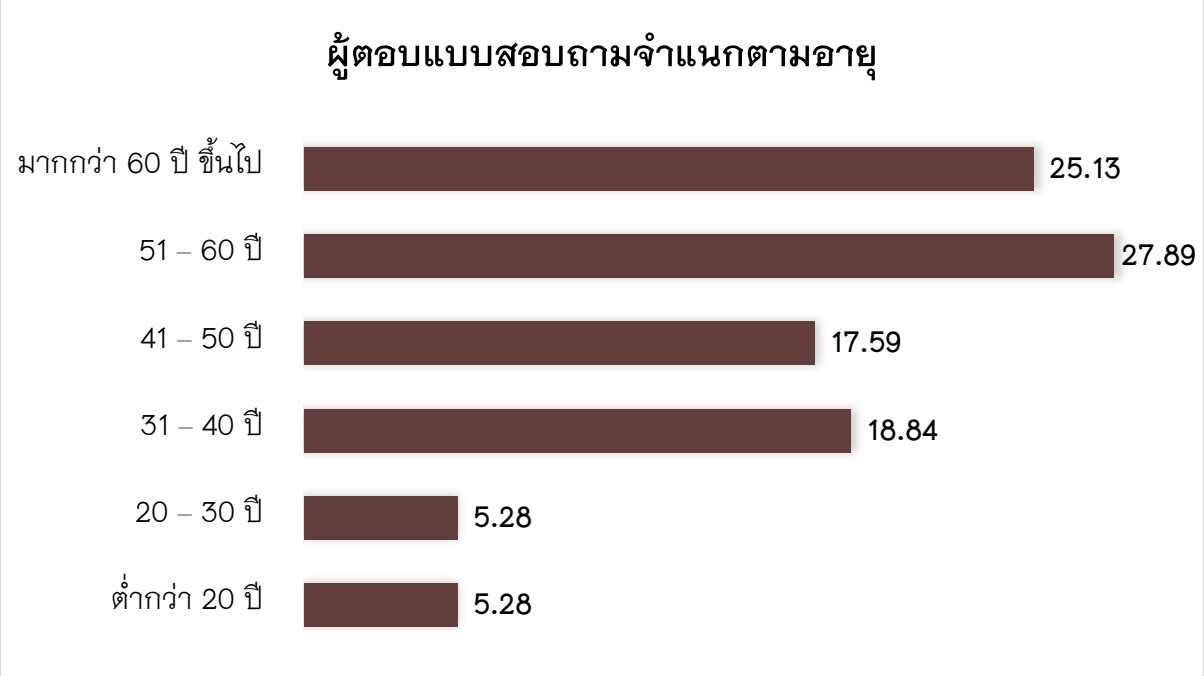
ภาพที่ 4-1 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

4.1.2 อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 398 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 มีอายุ 51-60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.84 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และมีอายุ 20-30 ปี จำนวนเท่ากัน เท่ากับ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.28 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-2** และ**ภาพที่ 4-2**

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.28
20 – 30 ปี	21	5.28
31- 40 ปี	75	18.84
41 – 50 ปี	70	17.59
51 – 60 ปี	111	27.89
มากกว่า 60 ปี	100	25.13
รวม	**398**	**100.00**



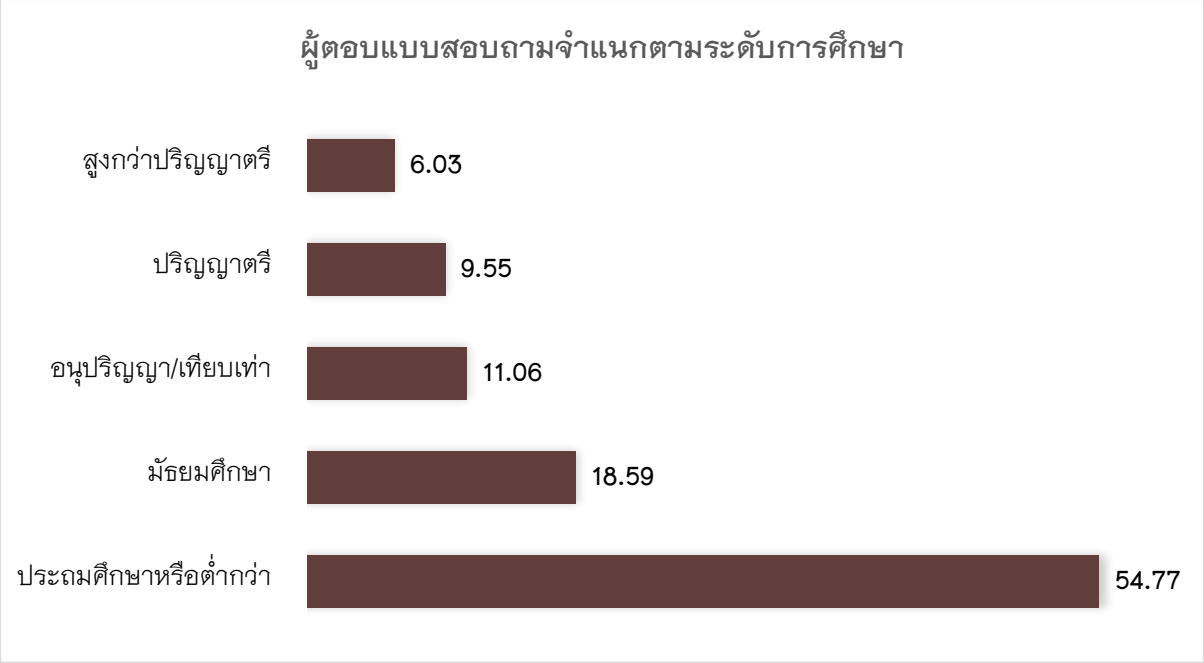
ภาพที่ 4-2 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 398 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 54.77 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยม/เทียบเท่าศึกษา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.59 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.06 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.03 ตามลำดับ รายละเอียดแสดง**ดังตารางที่ 4-3** และ **ภาพที่ 4-3**

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	218	54.77
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	74	18.59
อนุปริญญา/เทียบเท่า	44	11.06
ปริญญาตรี	38	9.55
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.03
รวม	**398**	**100.00**



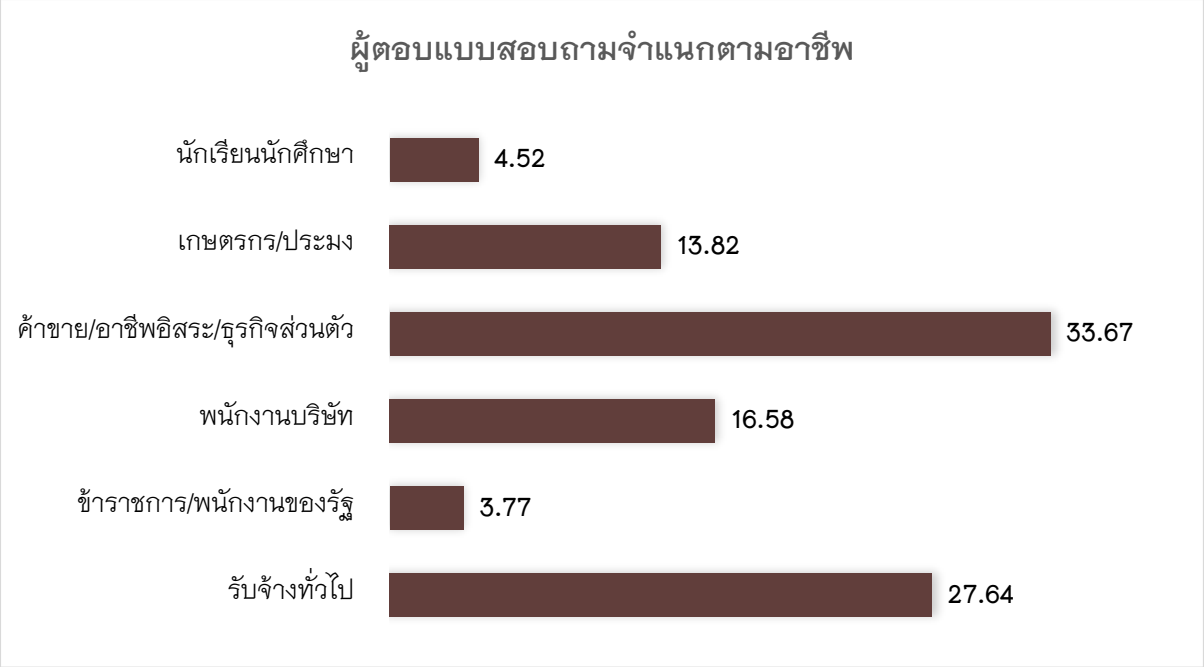
ภาพที่ 4-3 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 398 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.67 ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.64 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.52 และมีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-4** และ**ภาพที่ 4-4**

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	110	27.64
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	15	3.77
พนักงานบริษัท	66	16.58
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	134	33.67
เกษตรกร/ประมง	55	13.82
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.52
รวม	**398**	**100.00**



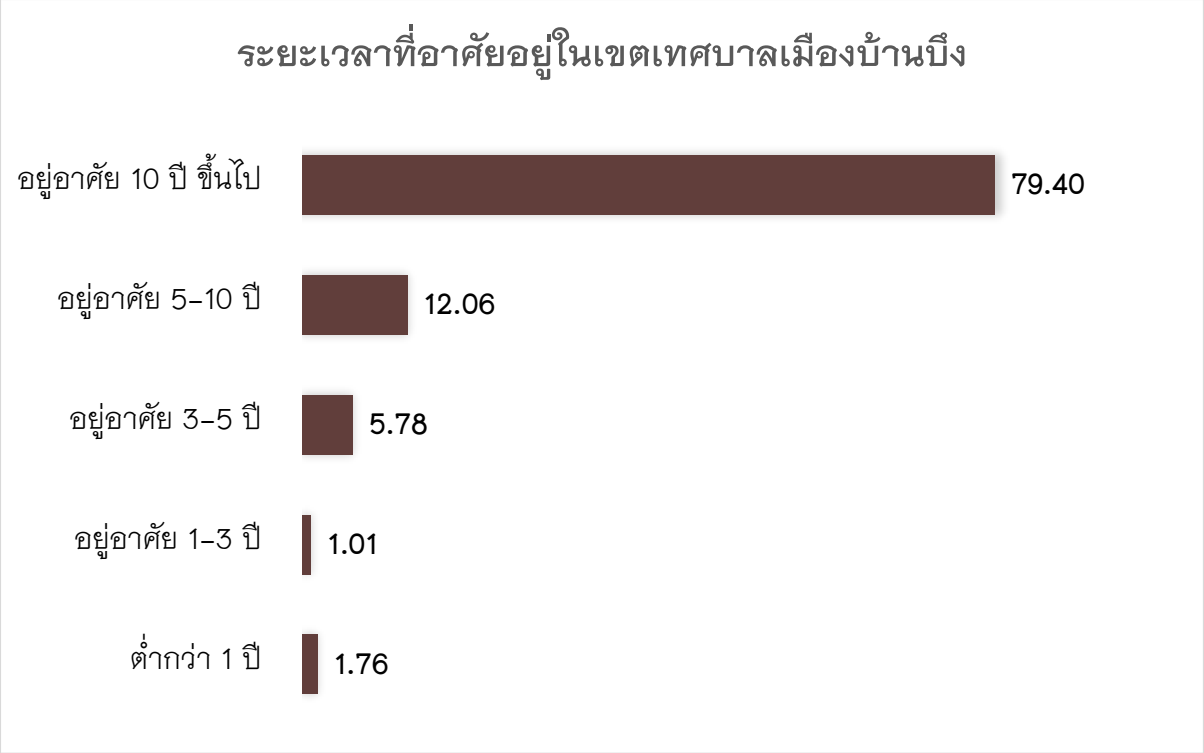
ภาพที่ 4-4 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 398 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 อยู่อาศัย 10 ปีขึ้นไป รองลงมา อยู่อาศัยระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.06 อยู่อาศัยระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78 อยู่อาศัยอยู่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.76 และอยู่อาศัยระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-5** และ**ภาพที่ 4-5**

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง

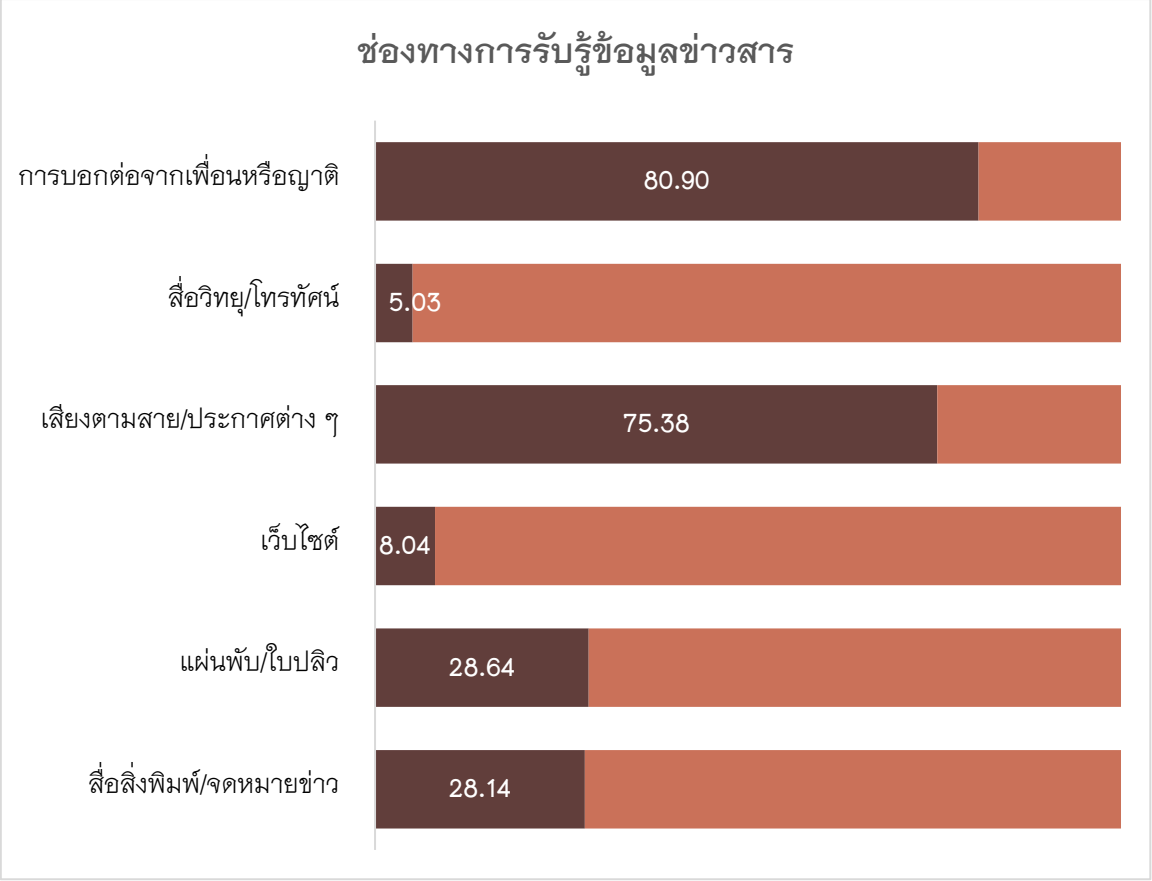
ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	7	1.76
อยู่อาศัย 1-3 ปี	4	1.01
อยู่อาศัย 3-5 ปี	23	5.78
อยู่อาศัย 5-10 ปี	48	12.06
อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป	316	79.40
รวม	**398**	**100**



ภาพที่ 4-5 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองบ้านบึง

4.1.6 การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองบ้านบึง

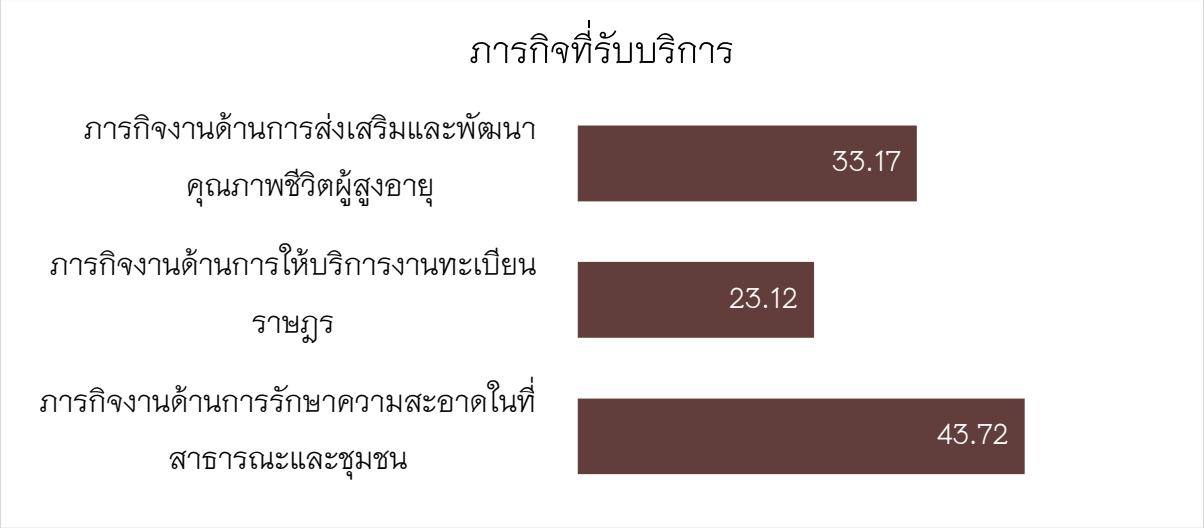
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 398 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการรับทราบข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 80.90 รองลงมา คือ รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 75.38 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 28.64 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว คิดเป็นร้อยละ 28.14 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองบ้านบึงคิดเป็นร้อยละ 8.04 และรับทราบข้อมูลข่าวสารจาก สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 5.03 ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ภาพที่ 4-6**



ภาพที่ 4-6 ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองบ้านบึง

4.1.7 ภารกิจที่เข้ารับการบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 398 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ จากเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ารับบริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.72 รองลงมาเป็น ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 33.17 และภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 23.12 ตามลำดับ รายละเอียด**ดังภาพที่ 4-7**



ภาพที่ 4-7 ร้อยละภารกิจที่ประชาชนเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และ 3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมีระดับความพึงพอใจเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเป็นดังนี้

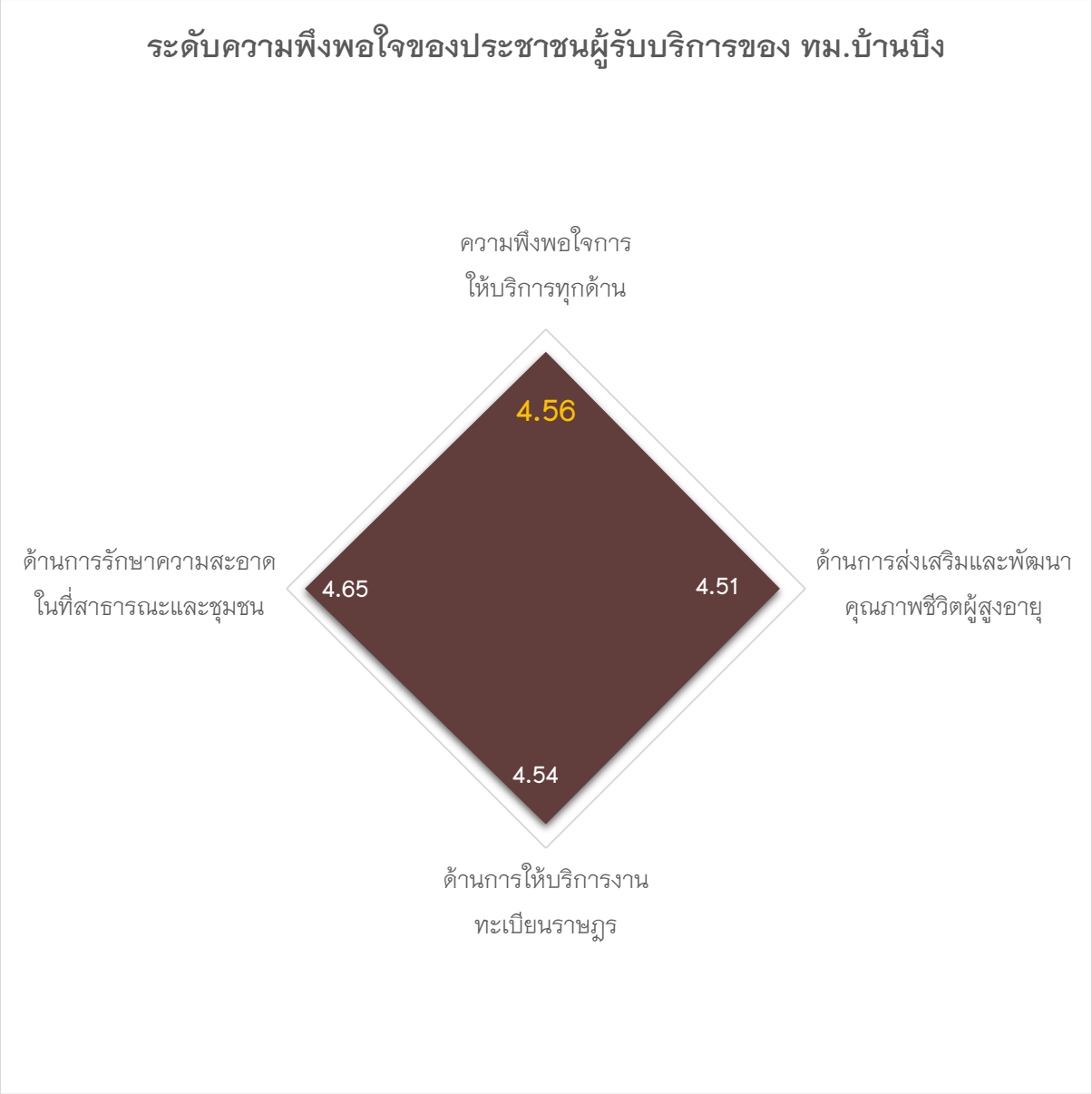
4.2.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจภาพรวมของประชาชนจากการรับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการรับบริการ ผลการประเมินประกอบด้วย 3 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และ 3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการประเมินแต่ละงานดัง**ตารางที่ 4-6**

ตารางที่ 4-6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึงในภาพรวม

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ			
		ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร	ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน	รวมแต่ละด้าน
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.47	4.48	4.65	4.53
	ร้อยละความพึงพอใจ	89.30	89.57	93.01	90.63
	คะแนนตามเกณฑ์	8	8	9	9
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.51	4.53	4.64	4.56
	ร้อยละความพึงพอใจ	90.18	90.52	92.80	91.17
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	9
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.52	4.56	4.64	4.57
	ร้อยละความพึงพอใจ	90.39	91.26	92.83	91.49
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.54	4.59	4.65	4.59
	ร้อยละความพึงพอใจ	90.82	91.74	93.08	91.88
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	9
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.51	4.54	4.65	4.56
	ร้อยละความพึงพอใจ	90.17	90.77	92.93	91.29
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	9

จาก**ตาราง 4-6** พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.29 ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (ร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.93 ระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (ร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.77 ระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) และความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (ร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.17 ระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยสรุปแสดงดัง**ภาพที่ 4-8**



ภาพที่ 4-8 ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง

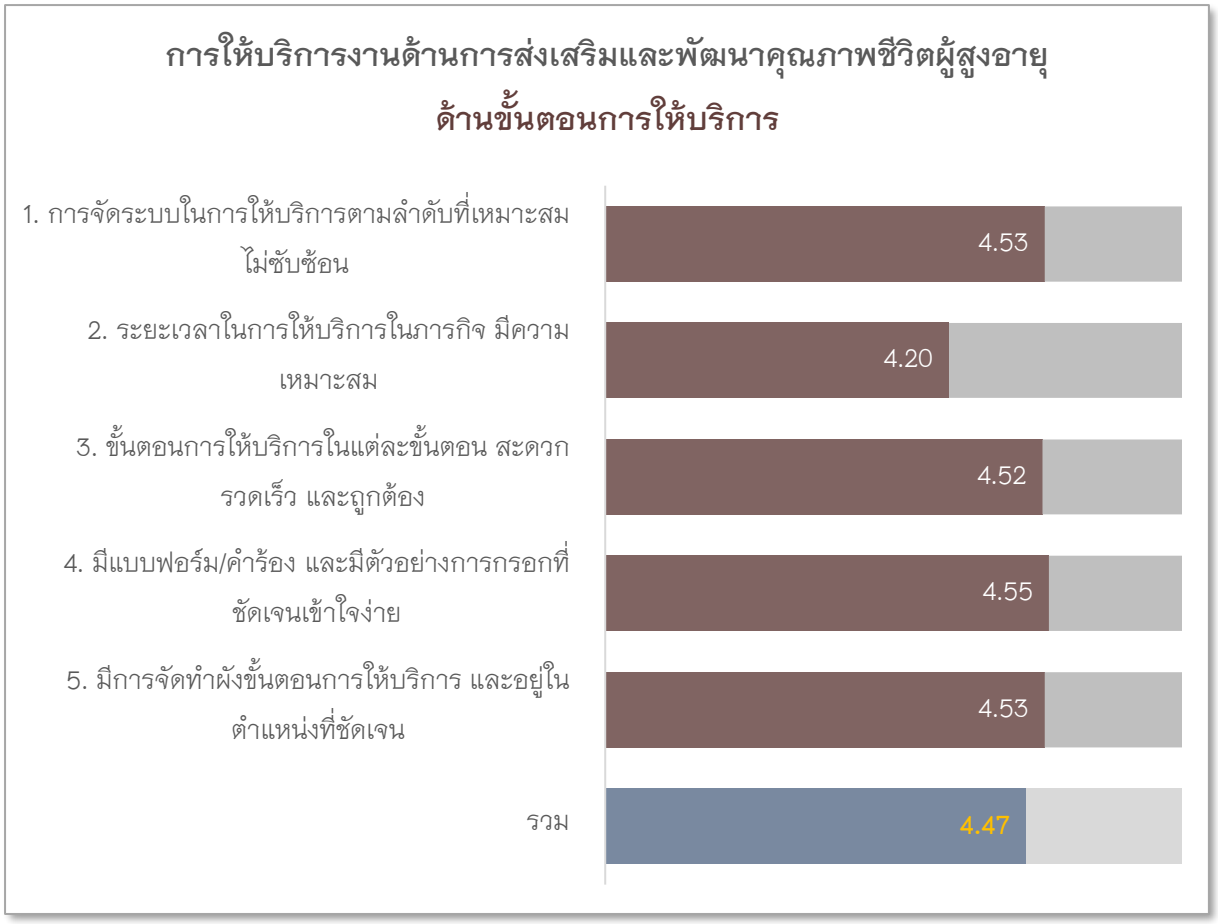
4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-7** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 (S.D. = 0.21) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-9**

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.53	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.20	0.40	พึงพอใจมาก
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.52	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.55	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.53	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.47**	**0.21**	**พึงพอใจมากที่สุด**

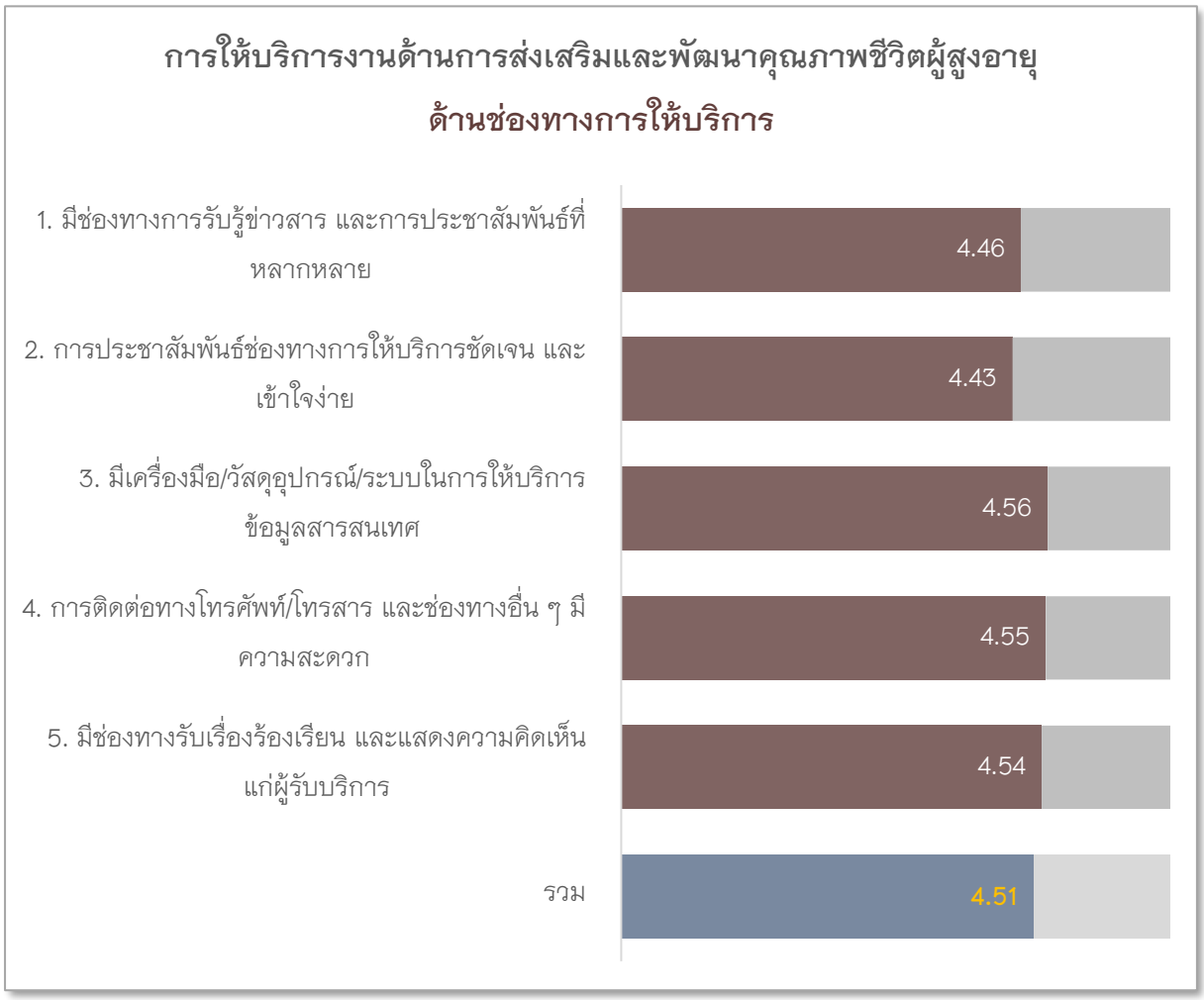


ภาพที่ 4-9 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-8** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.46 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-10**

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.46	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.43	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.56	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.55	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.54	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.51**	**0.23**	**พึงพอใจมากที่สุด**

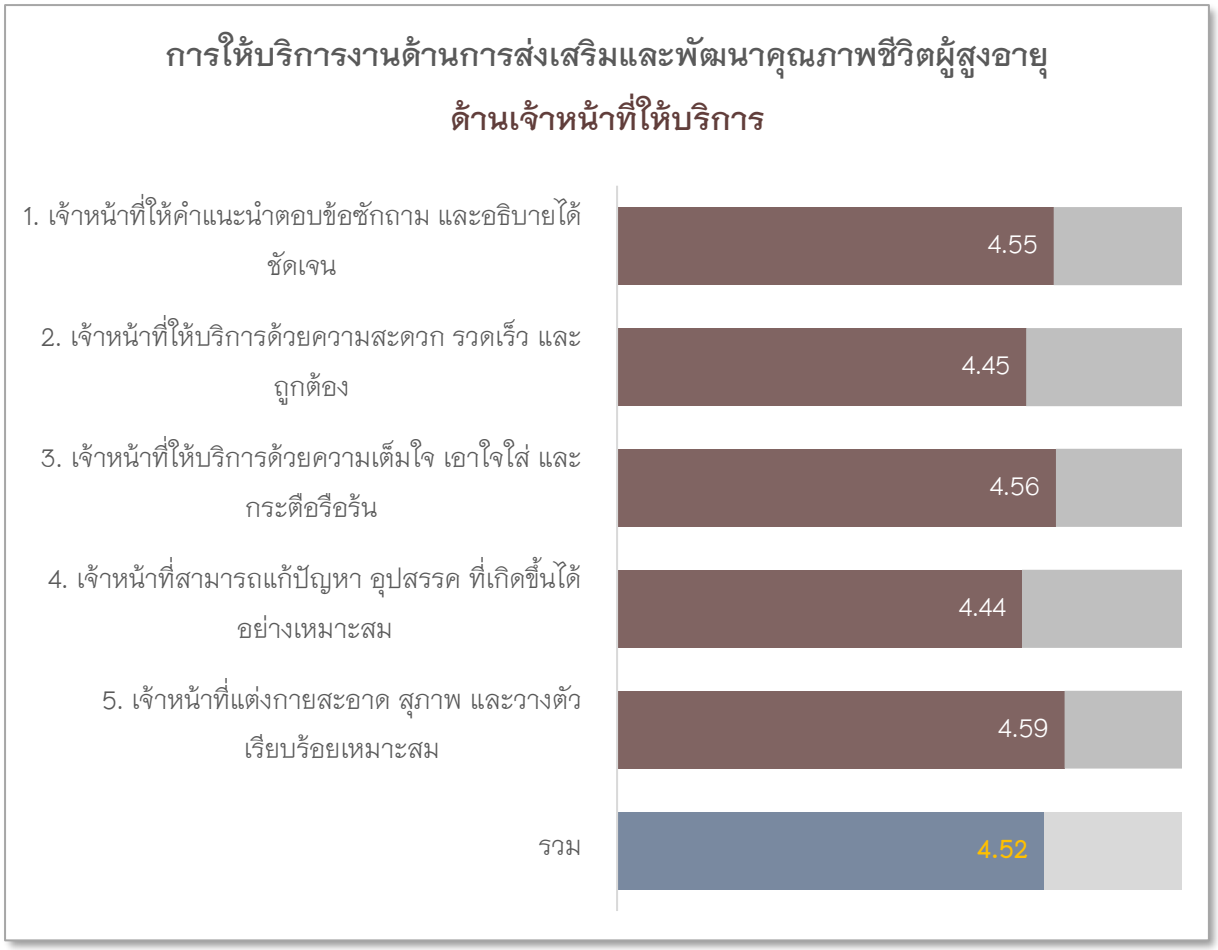


ภาพที่ 4-10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4–9** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 4.59 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4–11**

ตารางที่ 4–9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.55	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.45	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.56	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.44	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.59	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.52**	**0.23**	**พึงพอใจมากที่สุด**

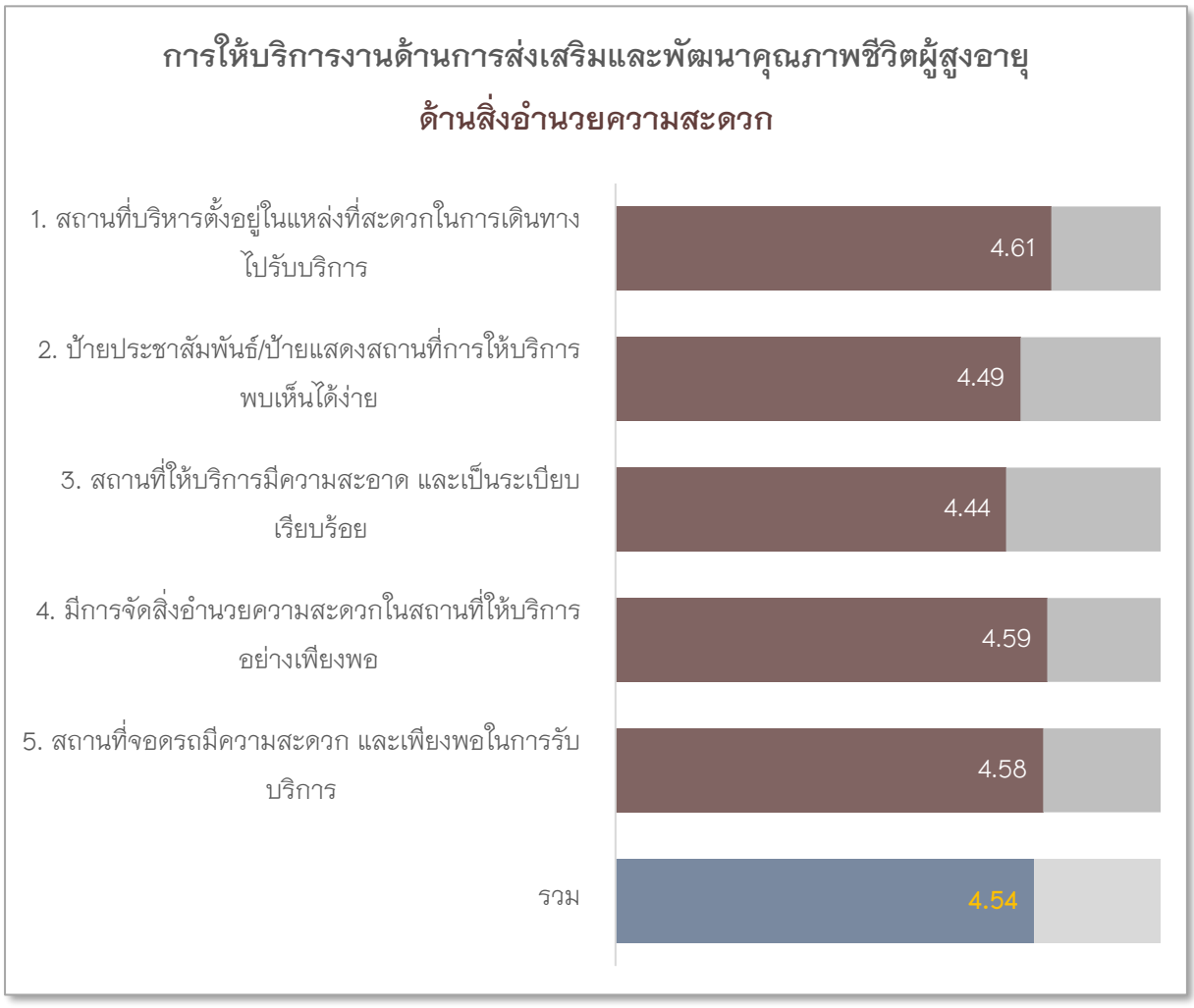


ภาพที่ 4–11 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4–10** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4–12**

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.61	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.49	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.44	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.59	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.58	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.54**	**0.23**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-13**

ภาพที่ 4-13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวม

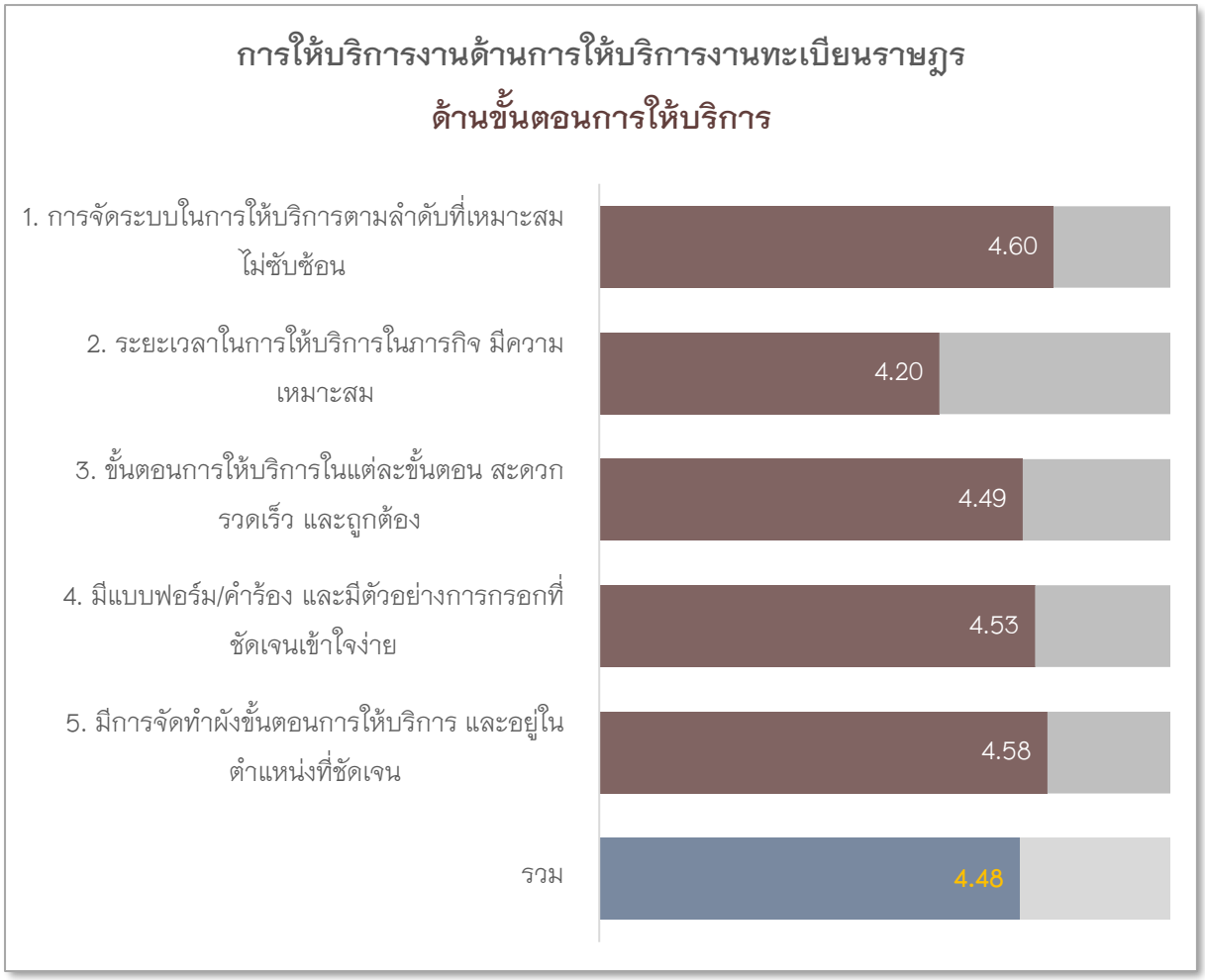
4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ซึ่งได้แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4–11** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.21) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4–14**

ตารางที่ 4–11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.60	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.20	0.40	พึงพอใจมาก
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.49	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.58	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.48**	**0.21**	**พึงพอใจมากที่สุด**

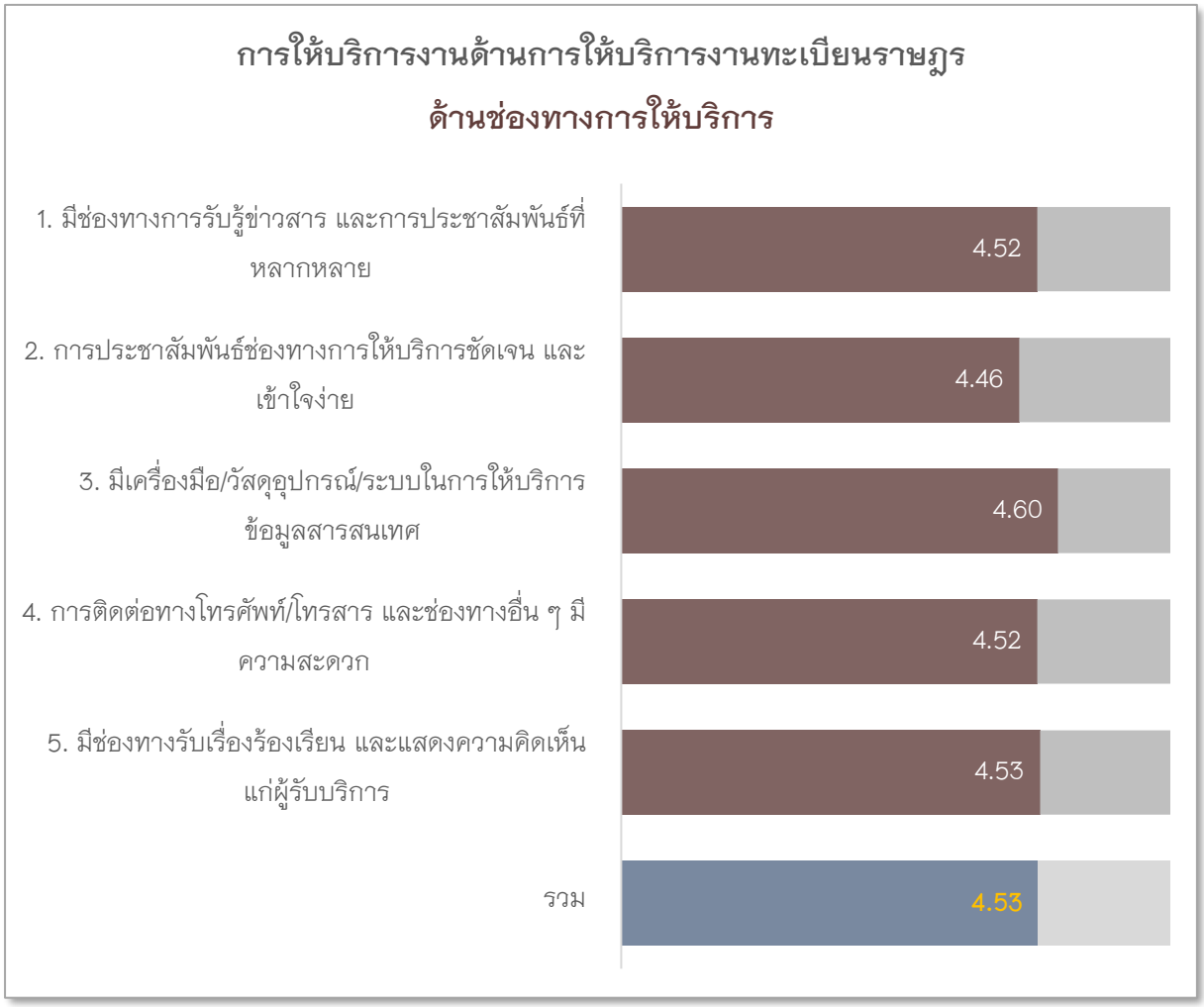


ภาพที่ 4-14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-12** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.26) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.46 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-15**

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.52	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.46	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.60	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.52	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.53	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.53**	**0.26**	**พึงพอใจมากที่สุด**

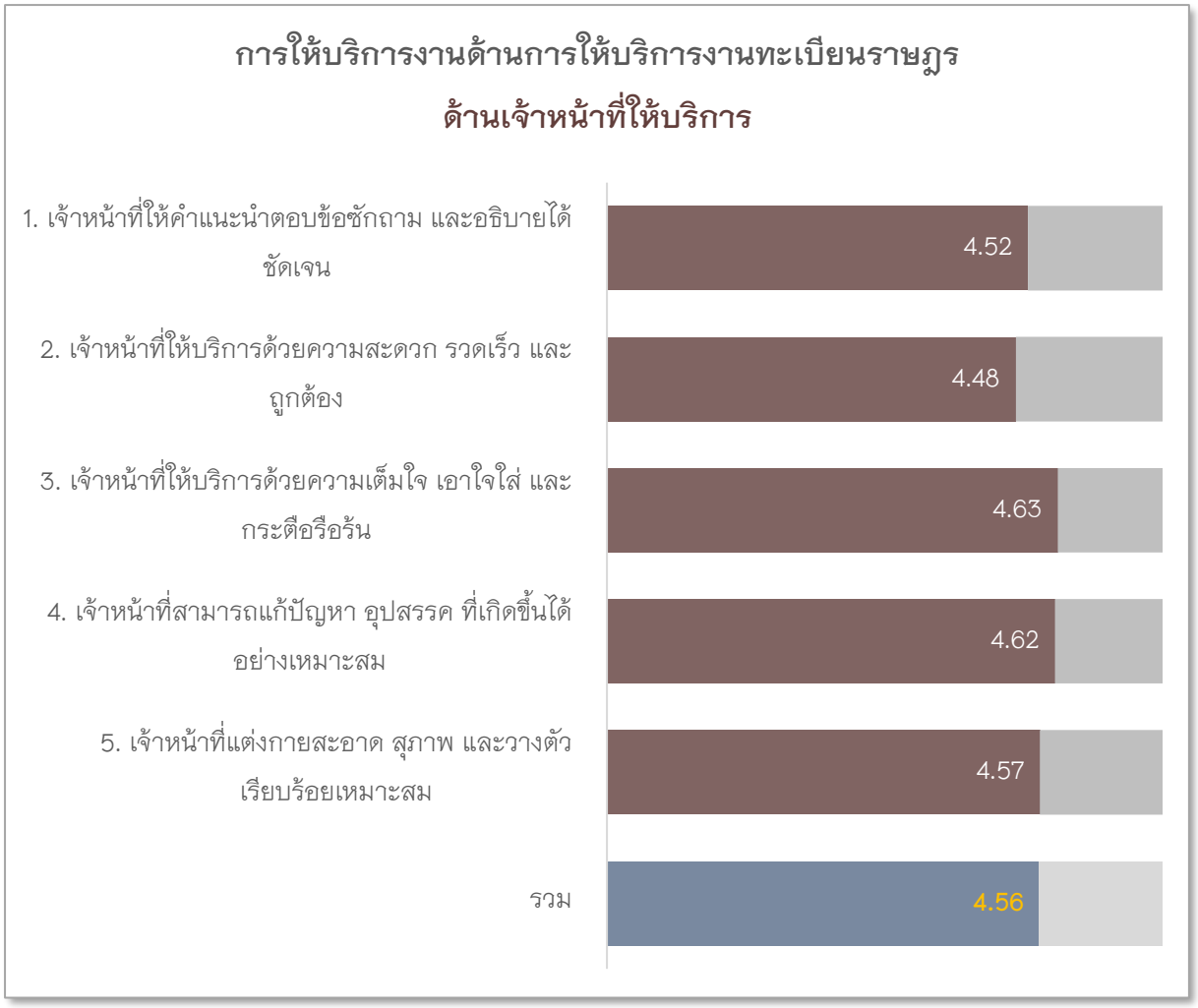


ภาพที่ 4-15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-**13 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.24) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-16**

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.52	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.48	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.63	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.62	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.57	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.56**	**0.24**	**พึงพอใจมากที่สุด**

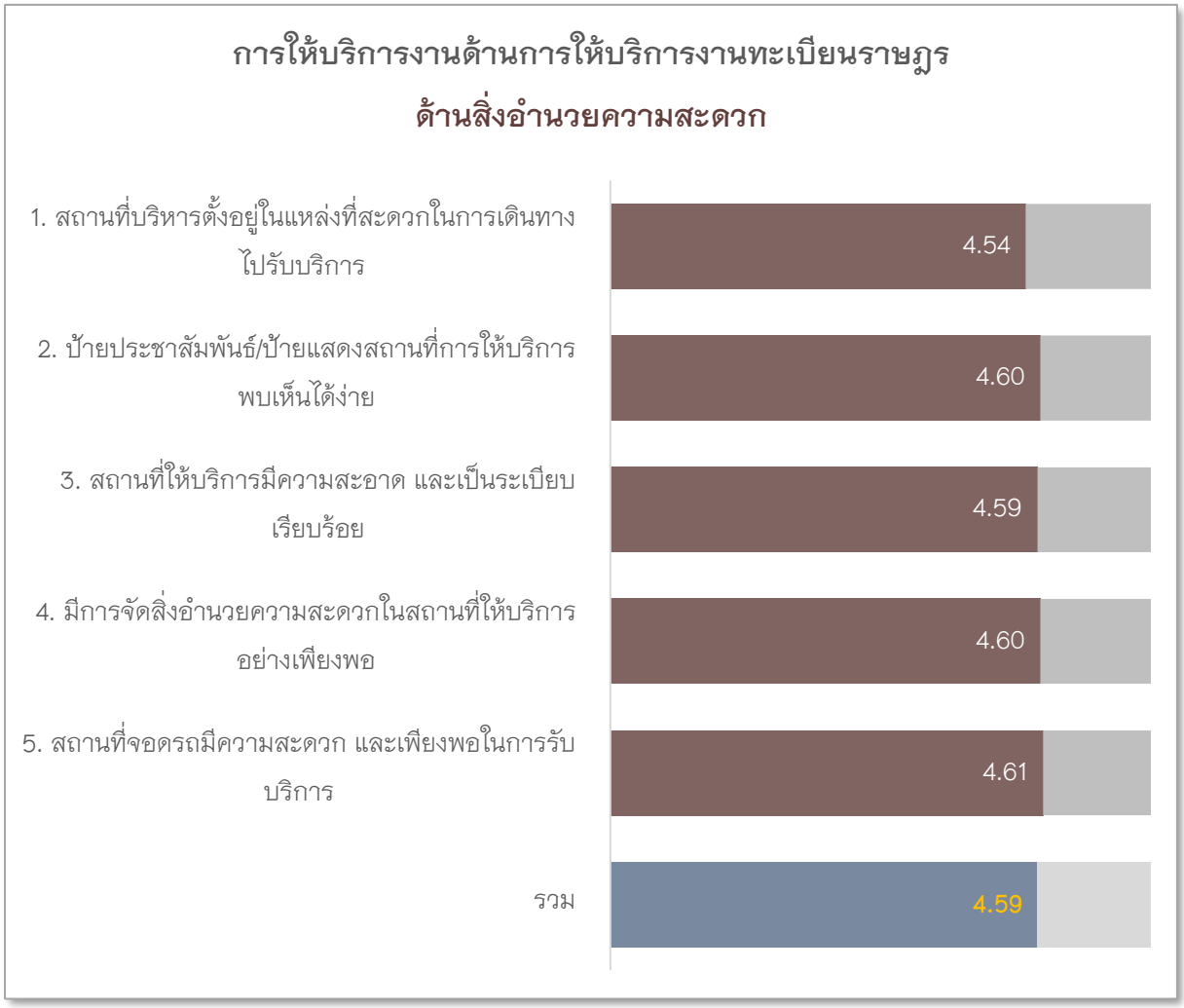


ภาพที่ 4-16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-14** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.26) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากันมีค่าเท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-17**

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.54	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.60	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.59	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.60	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.61	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.59**	**0.26**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-18**

ภาพที่ 4-18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร ในภาพรวม

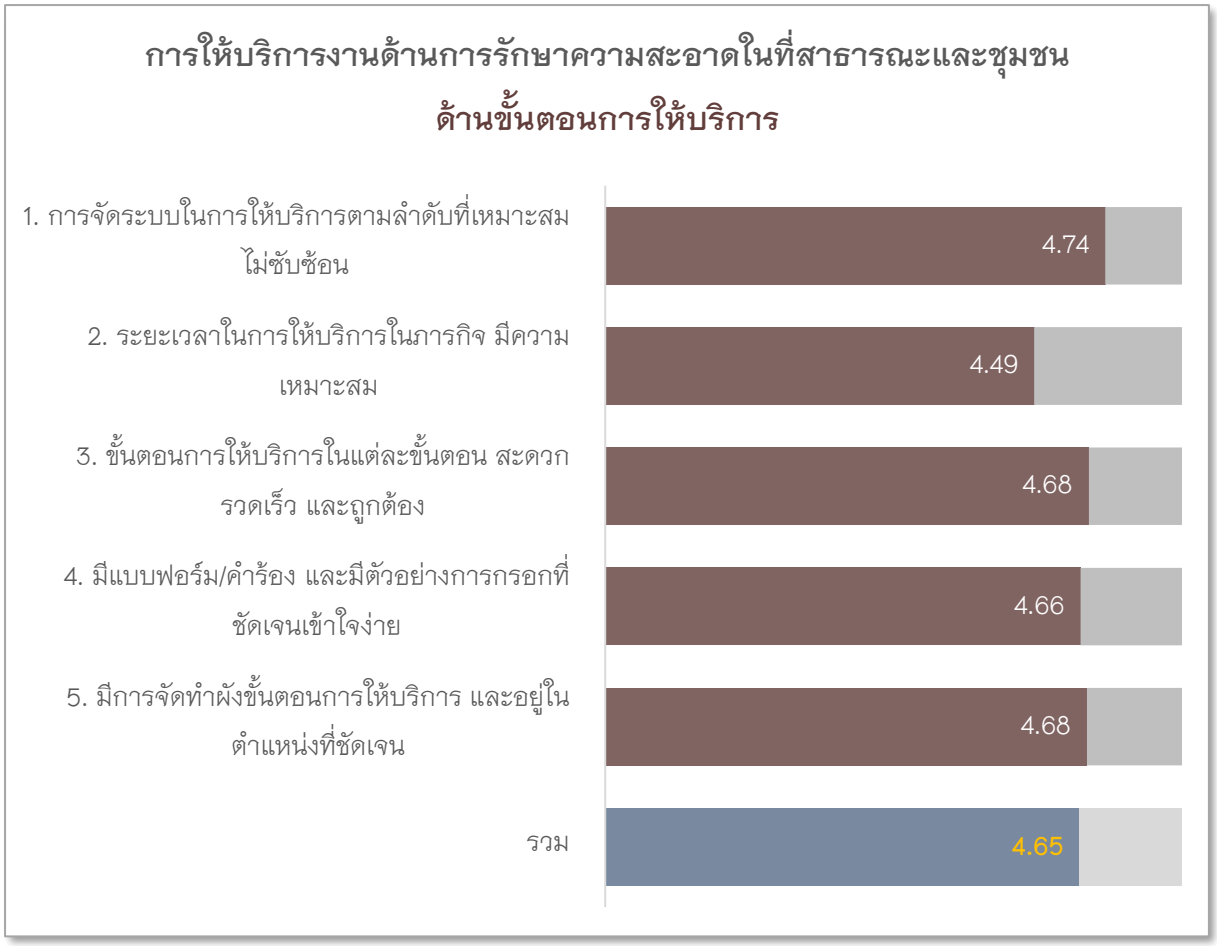
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-15** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.29) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.55) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-19**

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.74	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.49	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.68	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.66	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.65**	**0.29**	**พึงพอใจมากที่สุด**

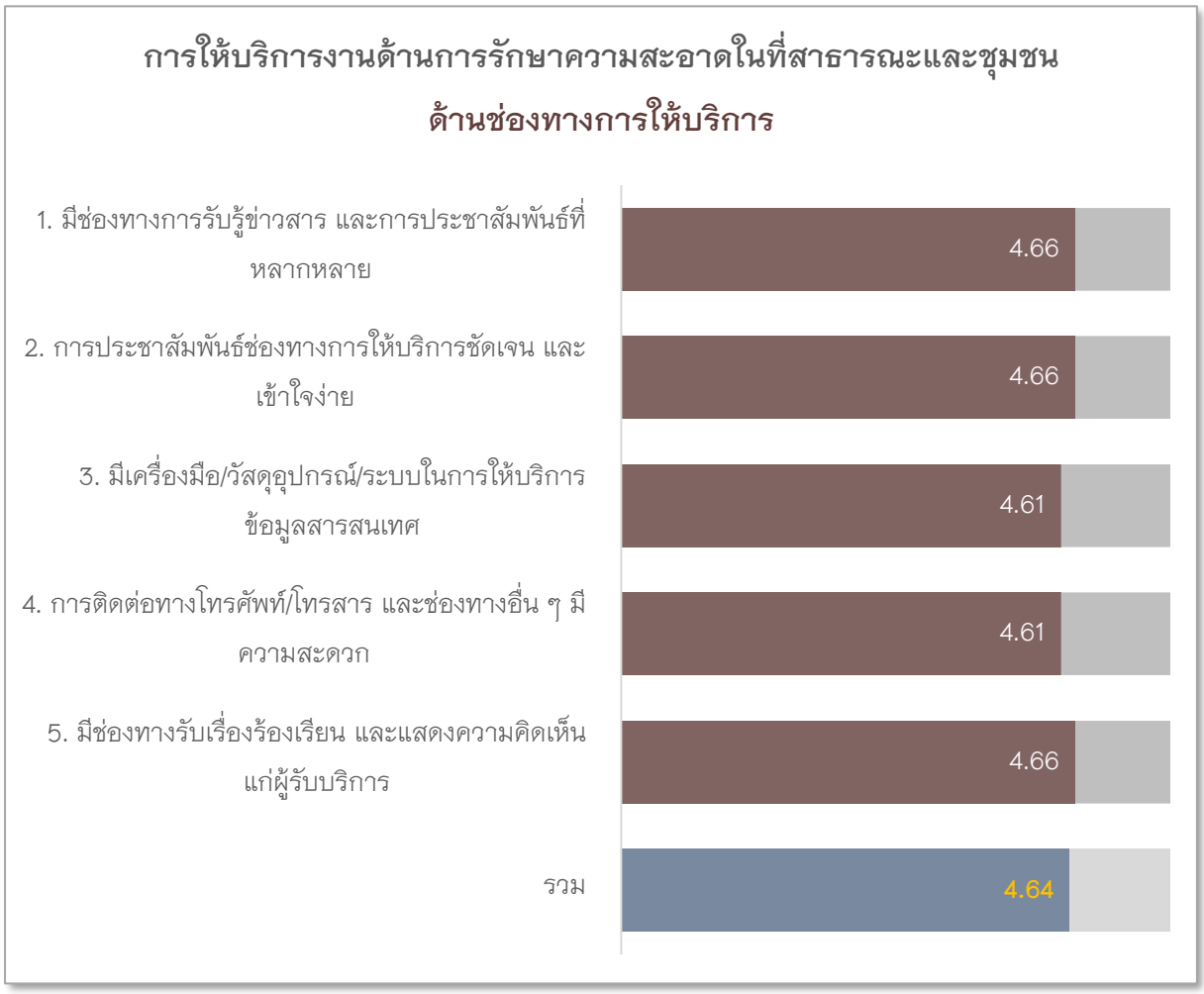


ภาพที่ 4-19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-16** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.32) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน และสูงที่สุด เท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดรองลงมา คือ มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-20**

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.66	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.66	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.61	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.61	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.66	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.64**	**0.32**	**พึงพอใจมากที่สุด**

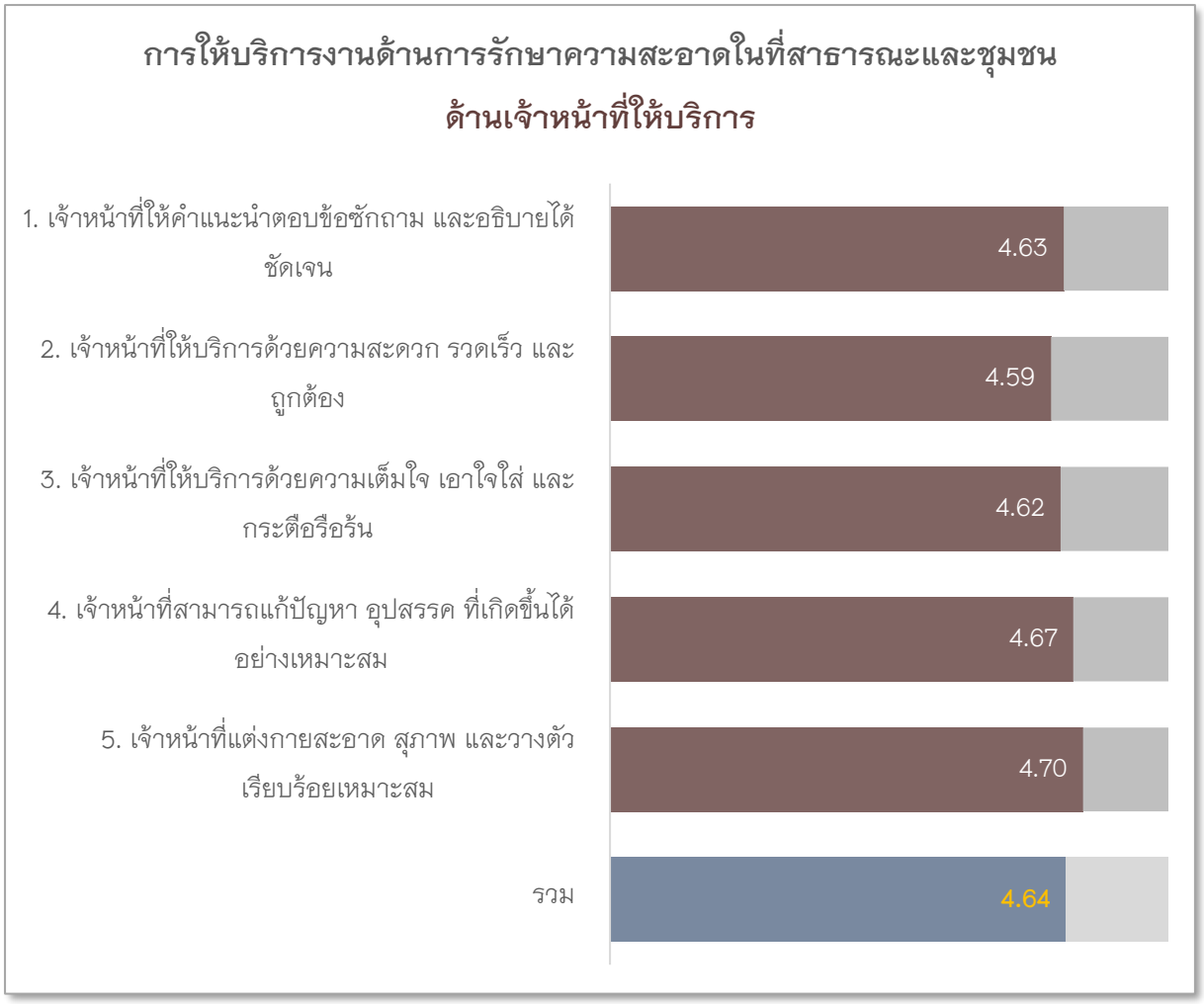


ภาพที่ 4-20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-17** ผลการประเมินในภาพรวม ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.29) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.70 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-21**

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.63	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.59	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.62	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.67	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.70	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.64**	**0.29**	**พึงพอใจมากที่สุด**

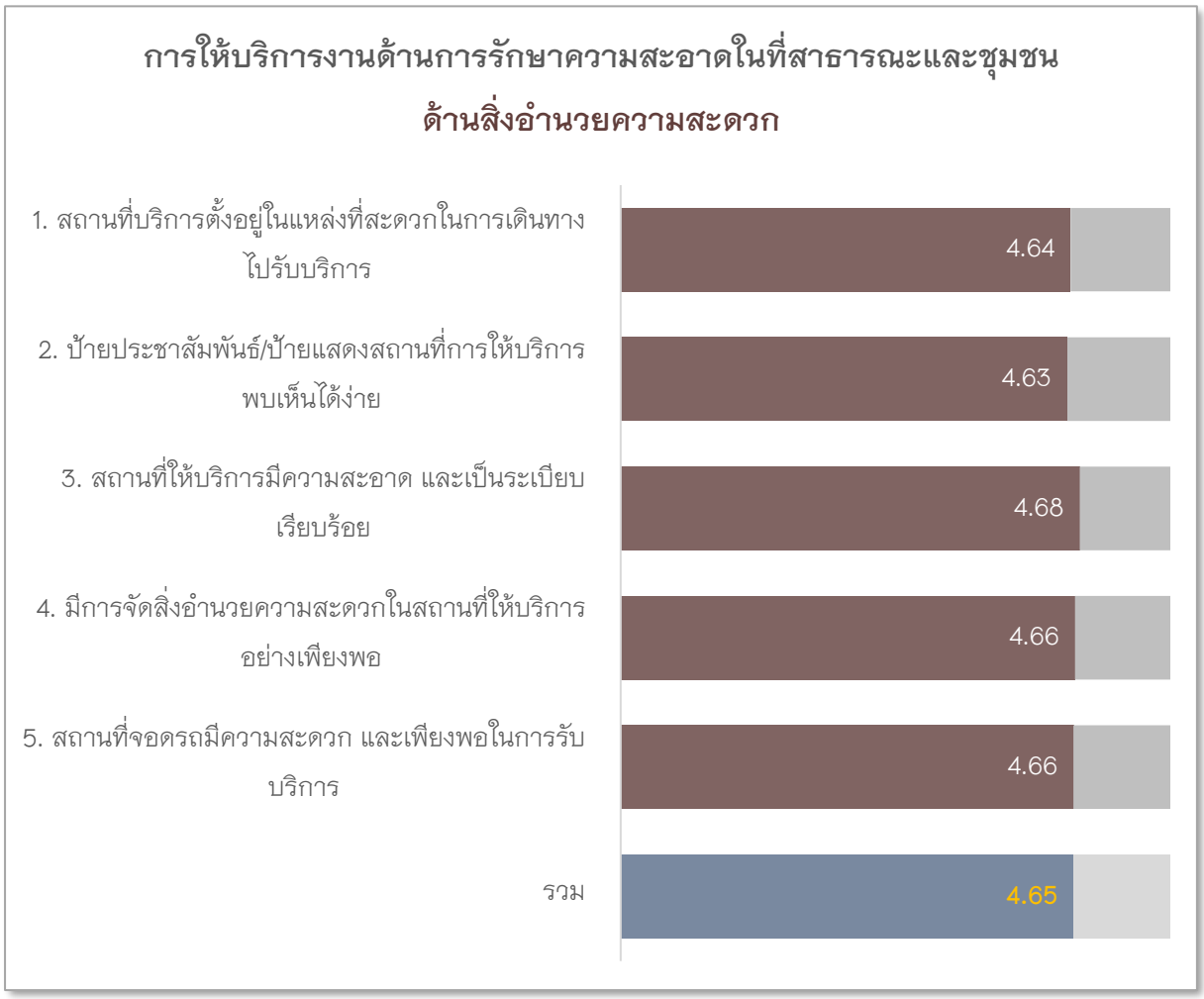


ภาพที่ 4-21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-18** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.29) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-22**

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.63	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.66	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.66	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.65**	**0.29**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชนในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-23**

ภาพที่ 4-23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน ในภาพรวม

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี

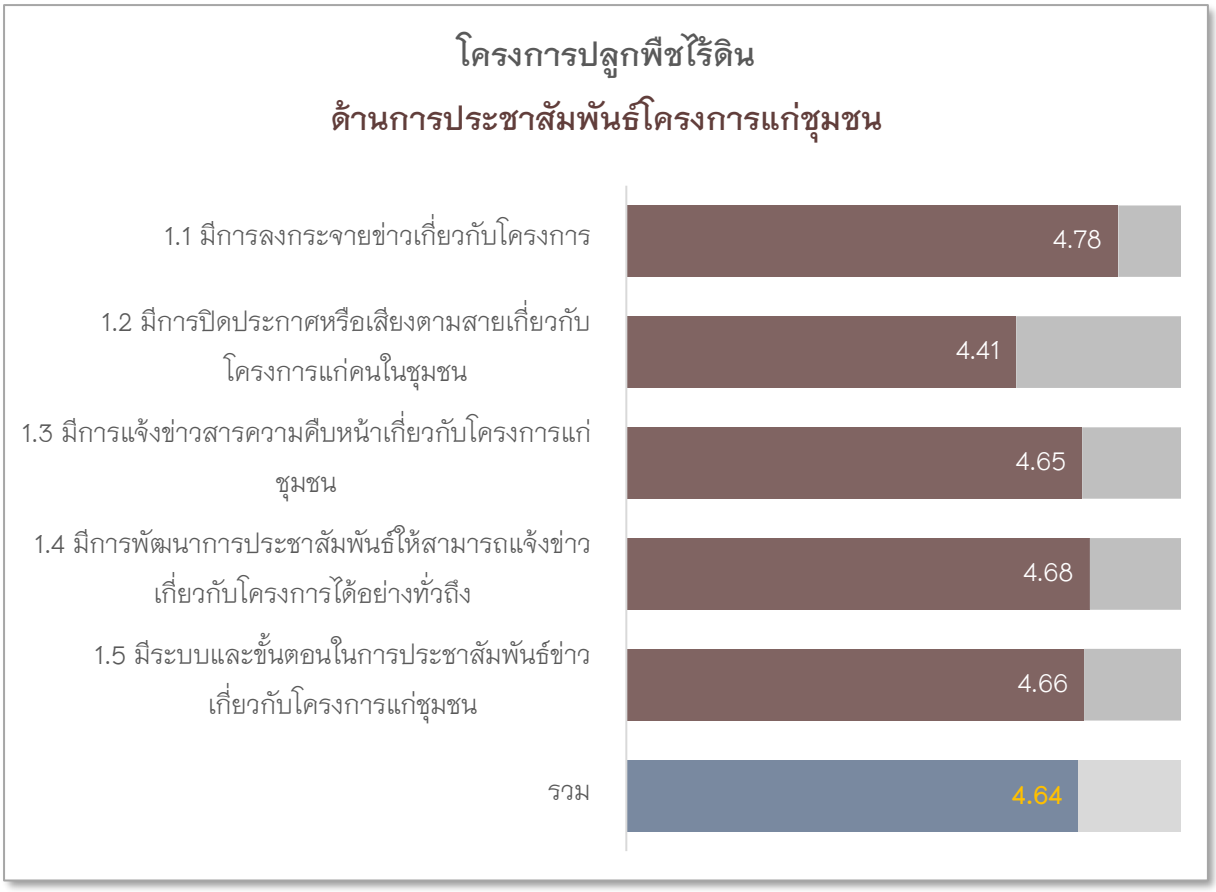
4.3.1 โครงการปลูกพืชไร้ดิน

โครงการปลูกพืชไร้ดิน เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการปลูกพืชไร้ดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 (S.D. = 0.24) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และ มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-19** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-24**

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน			
1.1 มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	4.78	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	4.41	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.65	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.66	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.64**	**0.24**	**พึงพอใจมากที่สุด**

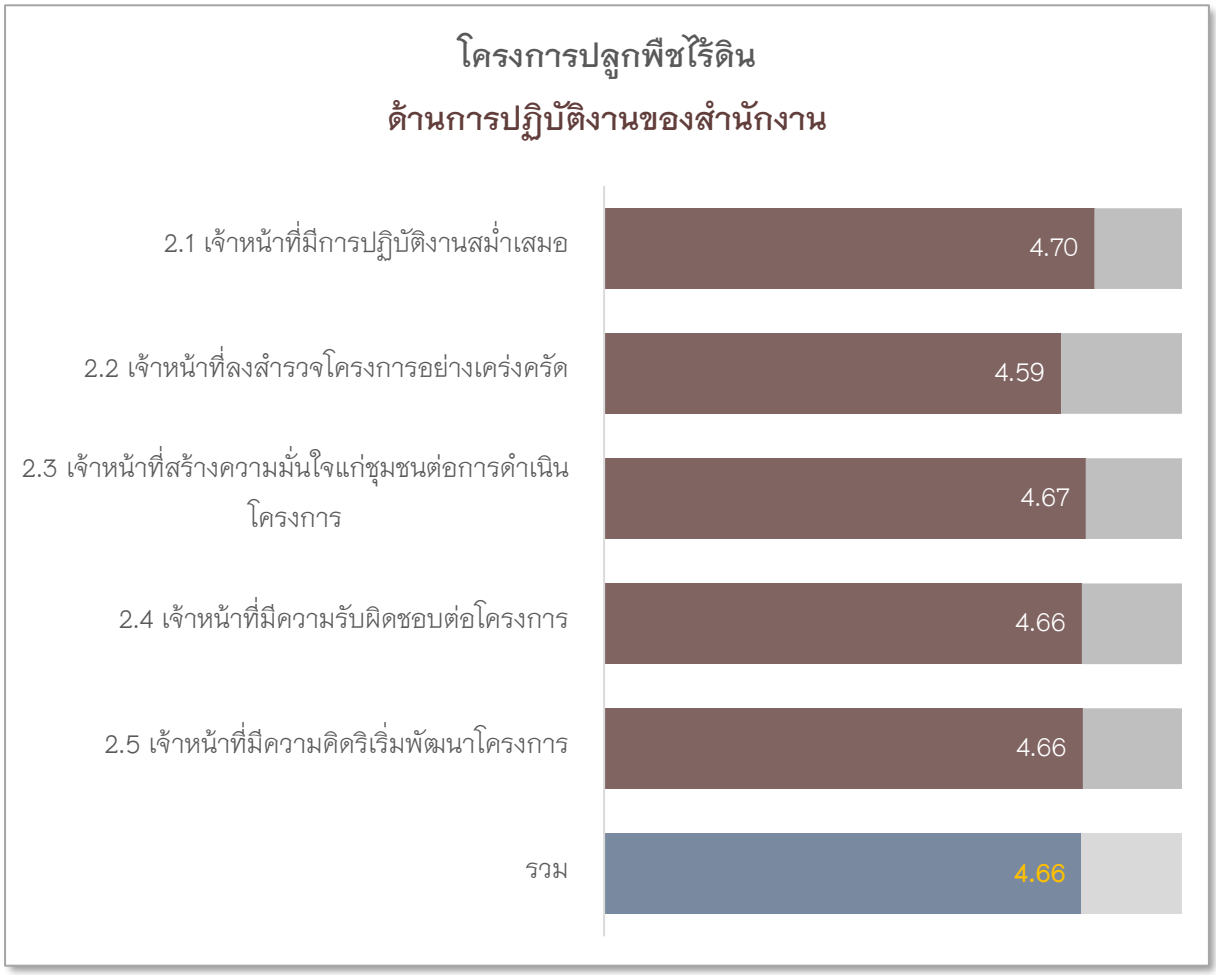


ภาพที่ 4-24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการปลูกพืชไร้ดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 (S.D. = 0.26) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.70 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ และเจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.59) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-20** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-25**

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
2. ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน			
2.1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.70	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.59	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.67	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.66	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.66	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.66**	**0.26**	**พึงพอใจมากที่สุด**

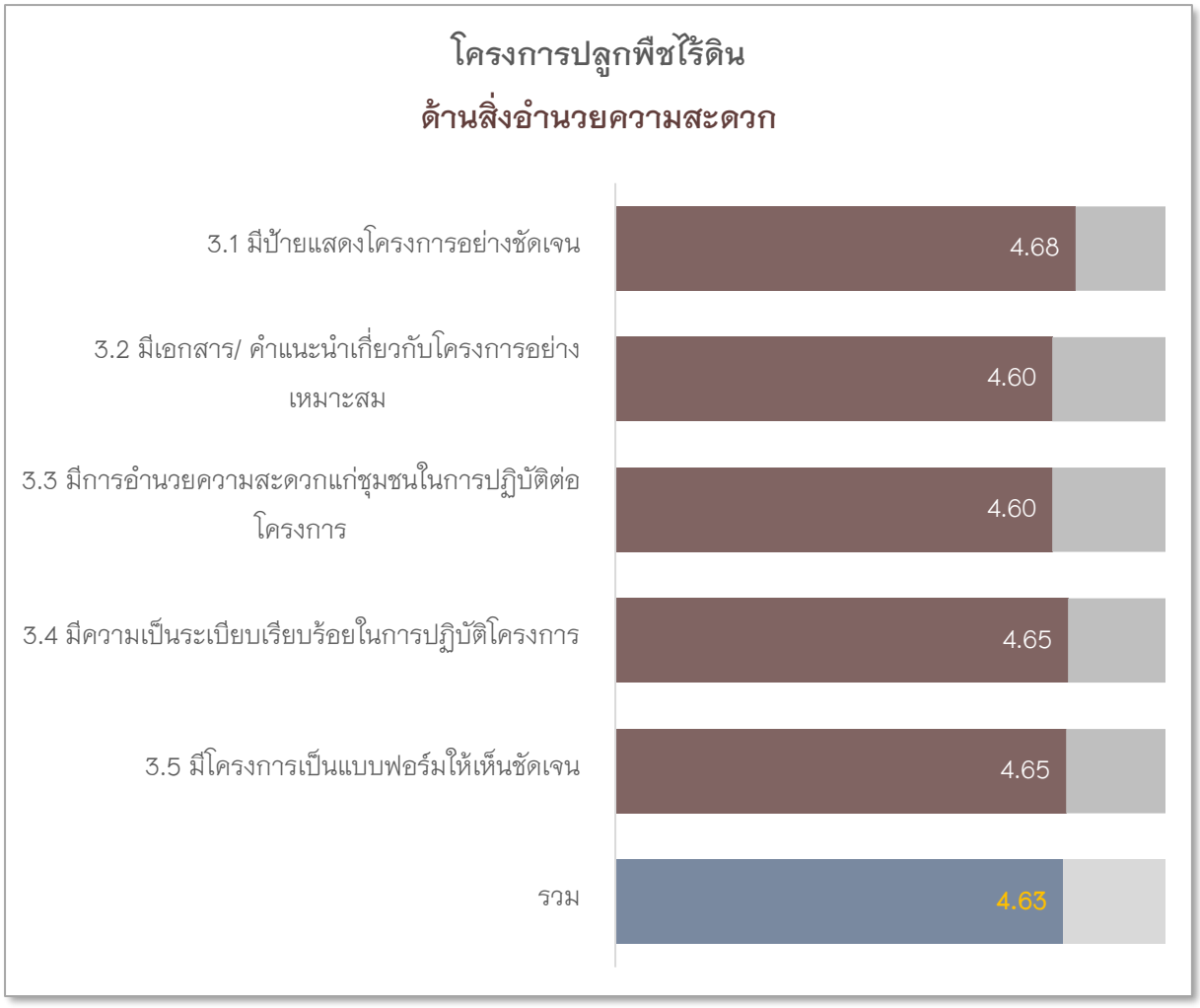


ภาพที่ 4-25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการปลูกพืชไร้ดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4. 63 (S.D. = 0.27) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ และมีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม และมีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-21** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-26**

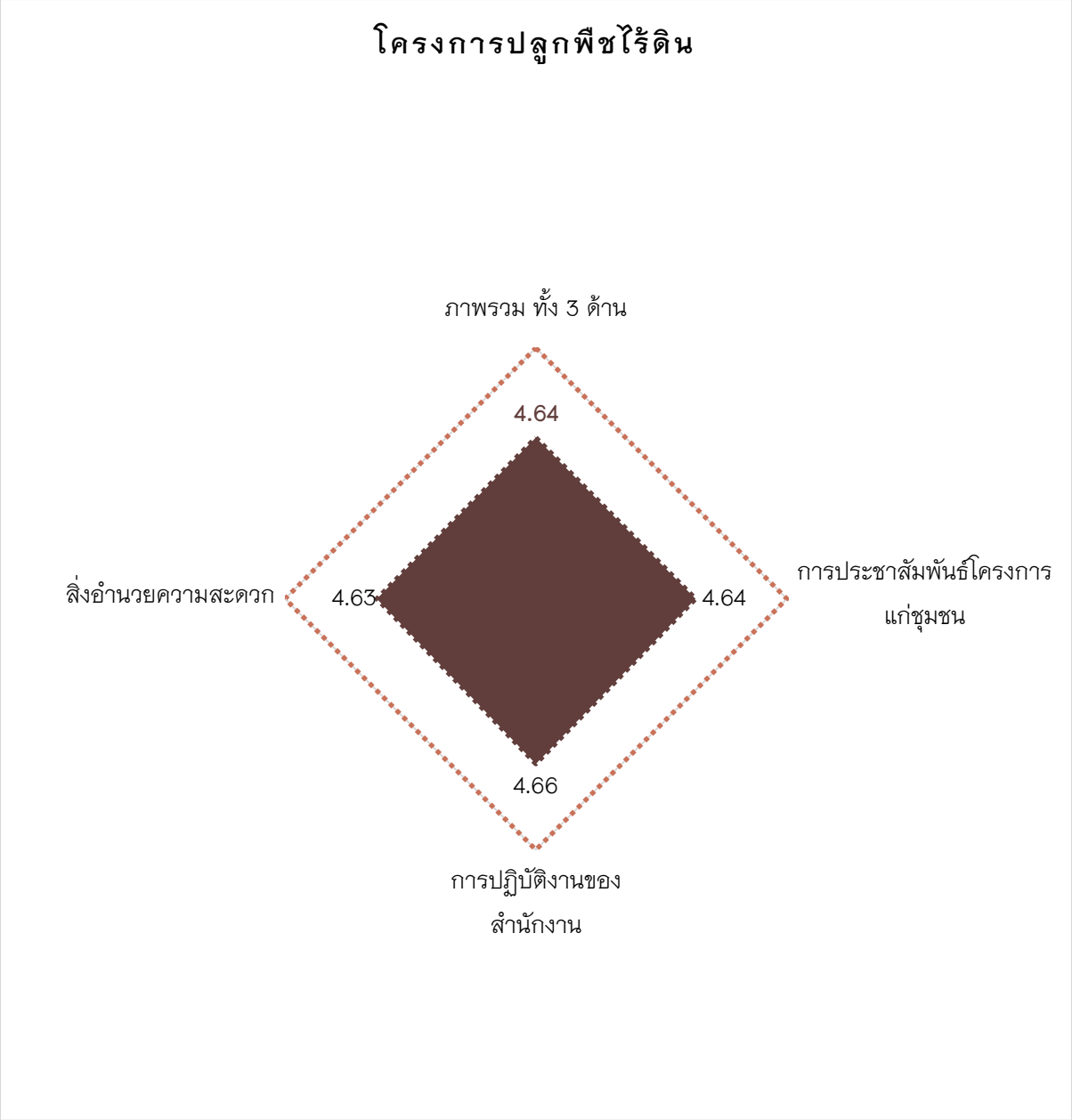
ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.60	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.60	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.65	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.65	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.63**	**0.27**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี โครงการปลูกพืชไร้ดิน ตาม**ภาพที่ 4-27** จะเห็นว่า ในภาพมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 โดยด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.66 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.64 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.63 ตามลำดับ



ภาพที่ 4-27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

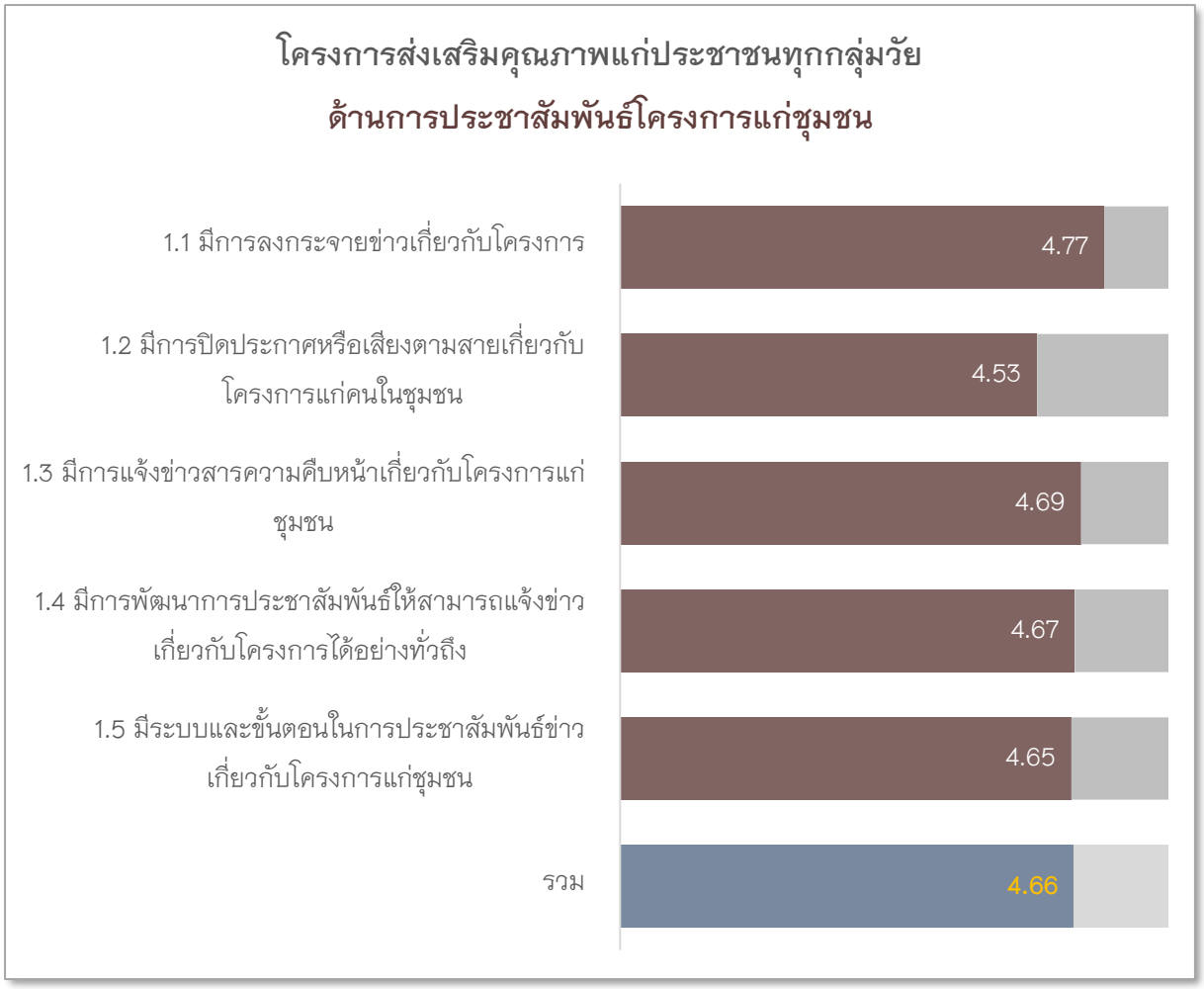
4.3.2 โครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย

โครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย เป็นโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 (S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับรายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-22** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-28**

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองบ้านบึง ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน			
1.1 มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	4.53	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.69	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.67	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.65	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.66**	**0.23**	**พึงพอใจมากที่สุด**

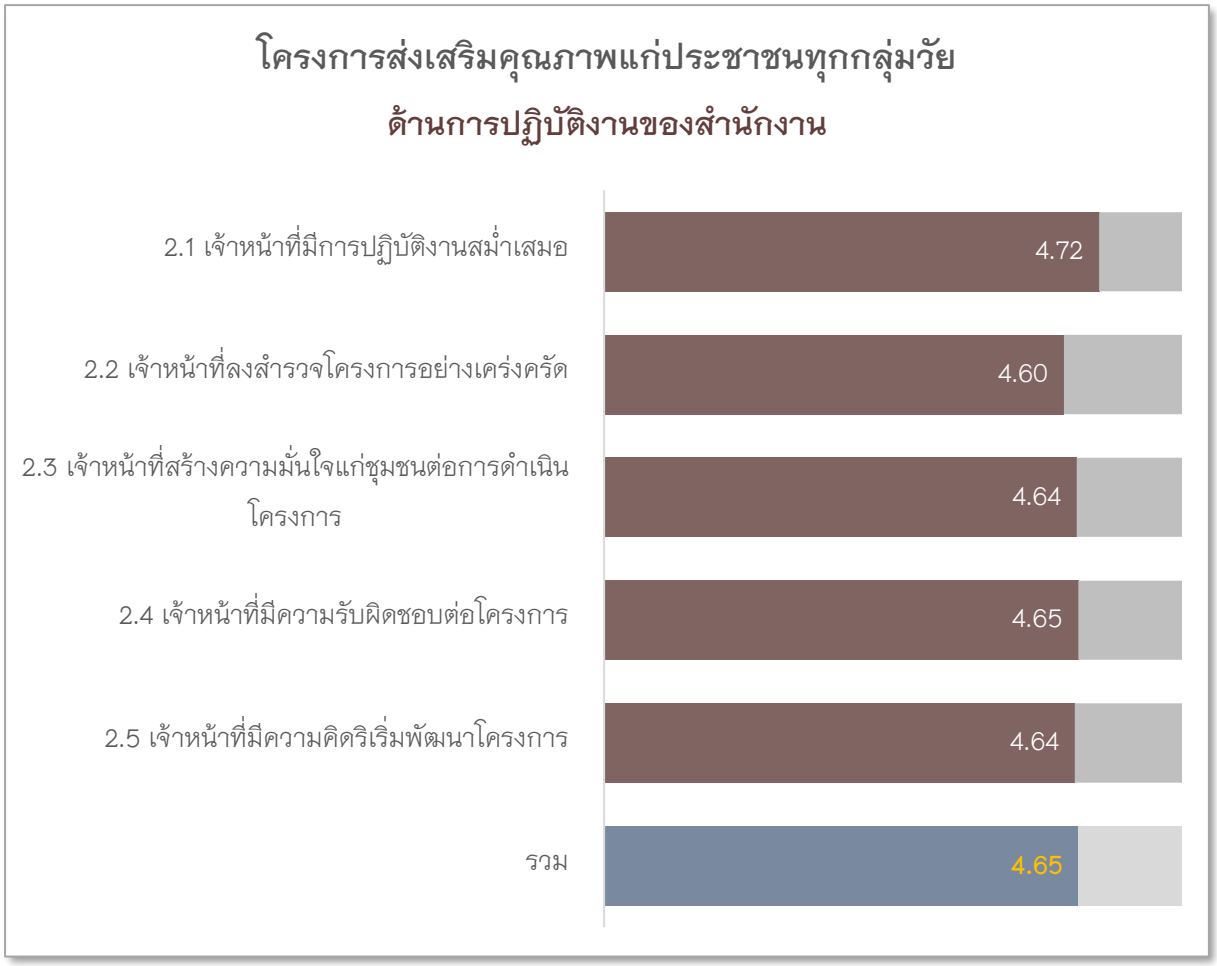


ภาพที่ 4-28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการโครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ และเจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-23** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-29**

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองบ้านบึง ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
2. ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน			
2.1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.60	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.65	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.65**	**0.25**	**พึงพอใจมากที่สุด**

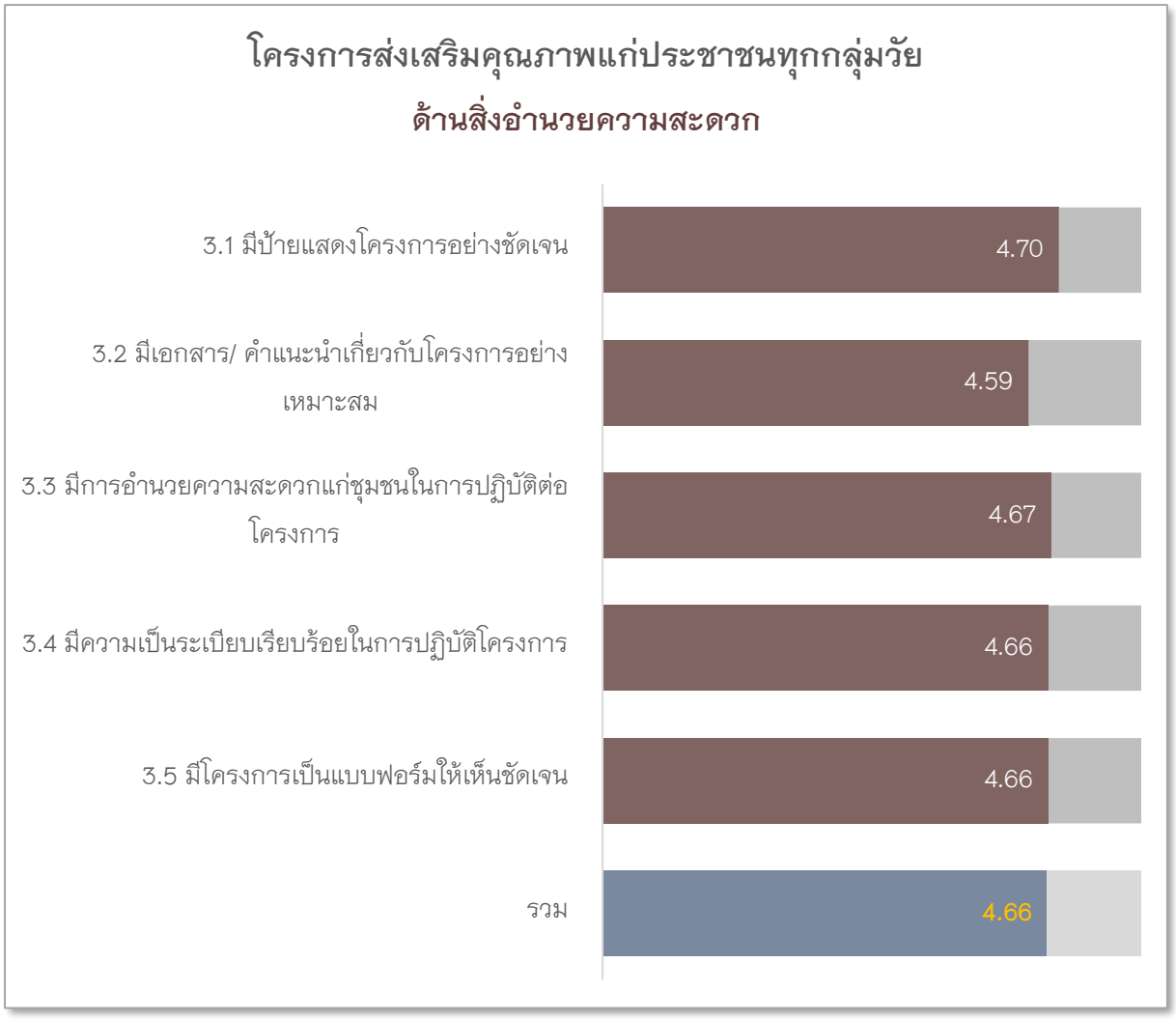


ภาพที่ 4-29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 (S.D. = 0.26) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.70 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ และมีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-24** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-30**

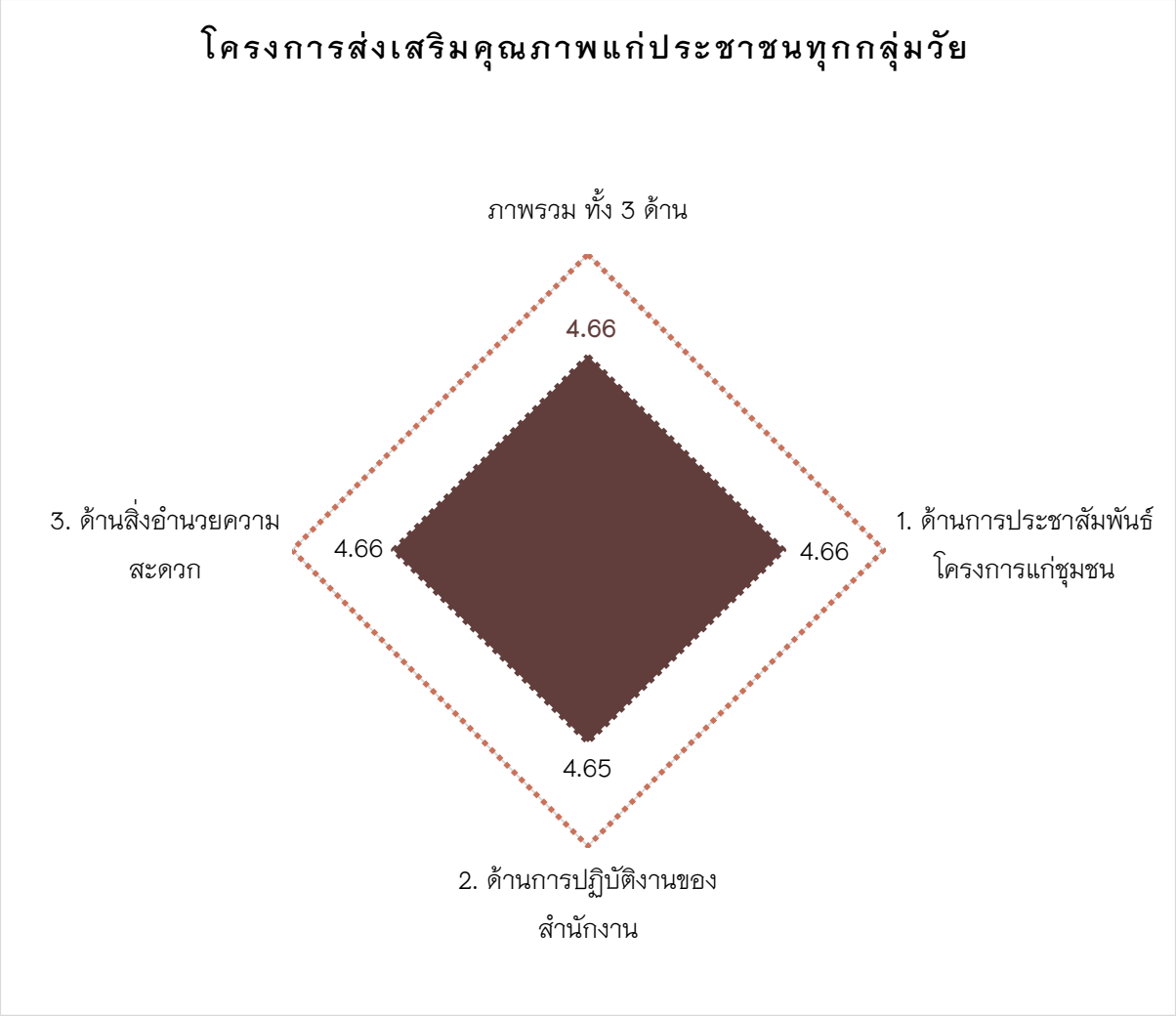
ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองบ้านบึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.70	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.59	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.67	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.66	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.66	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.66**	**0.26**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองบ้านบึง โครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย ตาม**ภาพที่ 4-31** จะเห็นว่า ในภาพมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 โดยด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน และสูงสุด เท่ากับ 4.66 และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.65



ภาพที่ 4-31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ในภาพรวม

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใน 3 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และ 3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแก่ประชาชน ประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 398 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.56 เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.44 มีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 27.89 รองลงมามีอายุ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.13 การสอบถามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 54.77 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 18.59 การสอบถามถึงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 33.67 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27.64 การอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.40 อยู่อาศัยในพื้นที่นี้ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป และการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลจากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 80.90 รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 75.38 และรับทราบจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 28.64

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจงานที่เข้ารับบริการ

ตัวอย่าง จำนวน 398 คน เข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ จากเทศบาลเมืองบ้านบึง จำแนกตามกลุ่มภารกิจบริการจำนวน 3 ภารกิจ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.72 รองลงมาเป็น ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 33.17 และภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 23.12 ตามลำดับ สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจที่เข้ารับบริการ สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจโดยรวม

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.29 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.88 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.63

2) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.17 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.82 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.30

3) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.77 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.74 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.57

4) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.93 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.08 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

5.1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

1) โครงการปลูกพืชไร้ดิน เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการปลูกพืชไร้ดิน มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64)

2) โครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย เป็นโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึงใน 3 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร และ 3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 3 ภารกิจ คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 91.29 ซึ่งภารกิจด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน มีค่าร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.93 รองลงมา คือ ภารกิจงานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร มีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.77 และภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.17 ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 3 ภารกิจ ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.29 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2549). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2554). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นันท์นภัส วงษ์พาณิทอักษร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศรีปทุม, 8(1). หน้า 208-218.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 5 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บรรจบ กาญจนดุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

บูฆอรี ยีหมะ. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประธาน คงฤทธิศึกษากร. (2534). ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปริมพร อัมพันธุ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปียะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชา PS708 องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โภคิน พลกุล และคณะ. (2538). รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

โภคิน พลกุล. (2536). หลักกฎหมายเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2546). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2561). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรเดช จันทรศร. (2544). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.

วัจนาถ วังตาล. (2536). วิเคราะห์กฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยในรูปแบบสุขาภิบาล. เข้าถึงจาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=วิเคราะห์กฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยในรูปแบบสุขาภิบาล.

วุฒิสาร ตันไชย. (2547). การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540, นนทบุรี.

วุฒิสาร ต้นไชย. (2552). ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอเน็ต.

ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล. (2555). การเมืองในกระบวนการกระจายอำนาจ : ศึกษาผ่านบทบาทของนักวิชาการข้าราชการ นักการเมือง และประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงจาก http://www.gotoknow.org/posts/422467.

เทศบาลเมืองบ้านบึง. (2563). ข้อมูลทั่วไป. เข้าถึงได้จาก https://www.banbungcity.go.th/about/

อรอุมา สมบูรณ์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

อุดม ทุมโฆสิต. (2551). รายงานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาตร์.

Hoffman and Bateson. (2006). The role of expectations in the consumer satisfaction formation process: Empirical evidence in the travel agency sector. Tourism Management, 27(3). Pp. 410–419.

Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw–Hill Book.

Yamane, Taro. (1973). Introductory Analysis. (3rd ed.) Tokyo: Harper International edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

แบบสอบถามเลขที่

.....

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริหารงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ 2563

<u>คำชี้แจง</u>

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริหารงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2563 โดยความร่วมมือระหว่าง เทศบาลเมืองบ้านบึง และคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจและประเมินผล เพื่อนำผลข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการโดดเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งคณะที่ปรึกษาฯ จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามออนไลน์สแกนที่นี่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง

☐ **1) ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ**
**(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 3 และหน้าที่ 6-8)*

☐ **2) ภารกิจงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร**
**(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 4 และหน้าที่ 6-8)*

☐ **3) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน**
**(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 5 และหน้าที่ 6-8)*

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

1) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2) อายุ
☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 – 30 ปี
☐ อายุ 31 – 40 ปี ☐ อายุ 41 – 50 ปี
☐ อายุ 51 – 60 ปี ☐ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

4) อาชีพ
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
☐ พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร/ประมง ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

5) ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง
☐ อยู่อาศัยต่ำกว่า 1 ปี ☐ อยู่อาศัย 1 – 3 ปี
☐ อยู่อาศัย 3 – 5 ปี ☐ อยู่อาศัย 5 – 10 ปี
☐ อยู่อาศัย 10 ปีขึ้นไป

6) ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ เทศบาลเมืองบ้านบึง *(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*
☐ สื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว ☐ แผ่นพับ/ใบปลิว
☐ เว็บไซต์ ☐ เสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ
☐ สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ ☐ การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ
☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง

3.1) ภารกิจงานการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงในแต่ภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนน เทศบาลเมืองบ้านบึงเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบ้านบึง ภารกิจงานการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤

3.2) ภารกิจงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ในแต่ภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนน เทศบาลเมืองบ้านบึงเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบ้านบึง ภารกิจงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤

3.3) ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะและชุมชน

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบ้านบึงในแต่ภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนน เทศบาลเมืองบ้านบึงเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบ้านบึง ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะและชุมชน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจ หรือจุดในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) **ภารกิจงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) **ภารกิจงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) **ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและชุมชน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการโดดเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจหรือจุดในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

5.1 ความพึงพอใจการให้บริการต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

"โครงการปลูกพืชไร้ดิน"

ลักษณะการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบ้านบึง	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน					
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	①	②	③	④	⑤
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	①	②	③	④	⑤
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านการปฏิบัติงาน					
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	①	②	③	④	⑤
2. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	①	②	③	④	⑤
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	①	②	③	④	⑤
4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	①	②	③	④	⑤
5. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	①	②	③	④	⑤
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	①	②	③	④	⑤
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	①	②	③	④	⑤

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

.....

.....

.....

.....

.....

5.1 ความพึงพอใจการให้บริการต่อโครงการโดดเด่น

“โครงการส่งเสริมคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย”

ลักษณะการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบ้านบึง	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน					
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	①	②	③	④	⑤
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	①	②	③	④	⑤
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านการปฏิบัติงาน					
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	①	②	③	④	⑤
2. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	①	②	③	④	⑤
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	①	②	③	④	⑤
4. การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง	①	②	③	④	⑤
5. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	①	②	③	④	⑤
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	①	②	③	④	⑤
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	①	②	③	④	⑤

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

.....

.....

.....

.....

.....

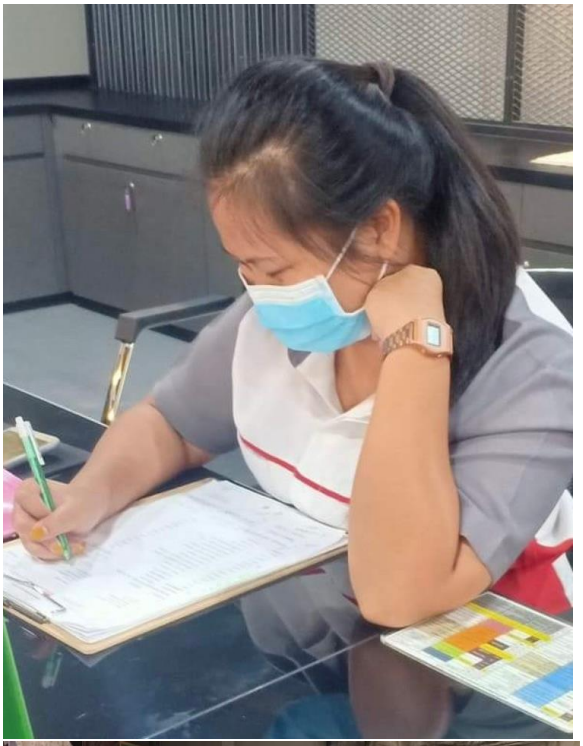
ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

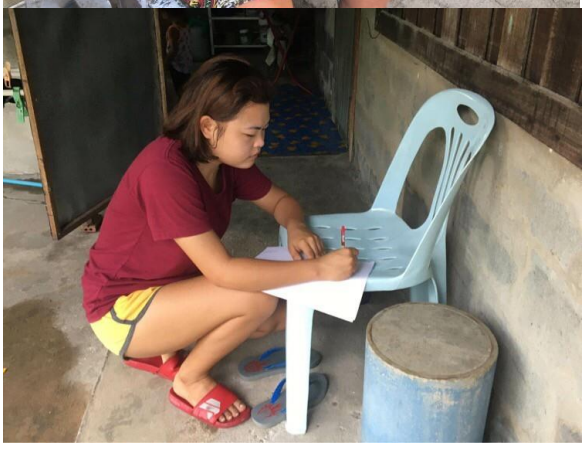
ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในพื้นที่ศึกษา

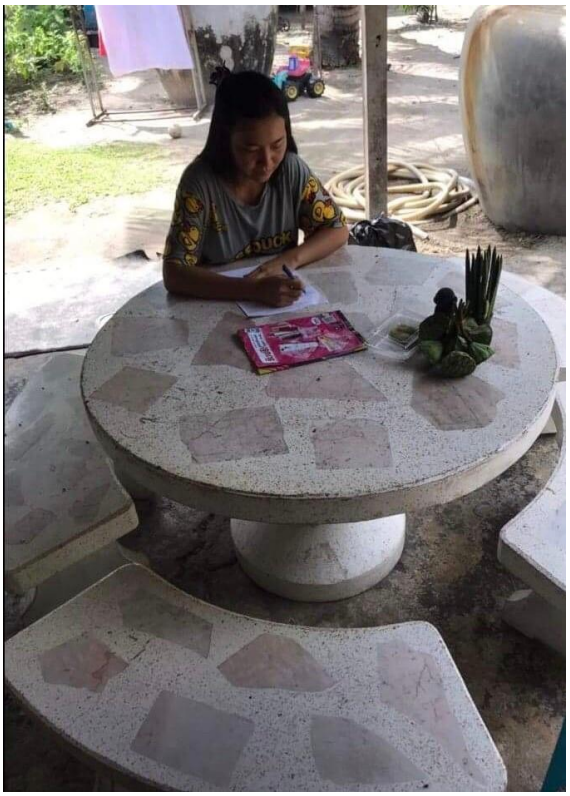
เขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี





ภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในพื้นที่ศึกษา

เขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี (ต่อ)



โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เสนอ เทศบาลเมืองบ้านบึง อ.บ้านบึง จ.ชลบุรี