

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกราชของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตาม ตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมา รองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านงานส่งเสริม คุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการ รักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการศึกษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยงาน ส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหาร ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ ราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนดโดยเฉพาะ ในส่วนของการบริหารราชการท้องถิ่น ซึ่ง ประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วน ตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมี บทบาท มากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมี บทบาทหลัก ในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับ แนวคิดในการให้ ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง เนื่องจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรปัญหา และความต้องการของ ประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่าง ๆ ของตนเอง จึงเป็นการ แก้ปัญหา หรือให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครอง ส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบา ภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พวงงาม, 2555) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการ ปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาล

เทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นอีกหน่วยงานบริการราชการ ส่วน ท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มีหน้าที่ ในการจัดทำบำรุงรักษา และให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น ไม่ต่ำ กว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มี ประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชน มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใด ของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้นในการบริหารจัดการ และควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมิน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการ พัฒนาของเทศบาล มิติที่ 2 มิติด้าน คุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนา องค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องประสานงาน กับสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จึงได้จ้าง

ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 นี้ได้เสนอ ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อการขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย 2) โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ 4) การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และ 5) การให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร, สดผสมอาหาร, และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ และการ ประเมินคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ผลจากการสำรวจเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล และใช้ประกอบการ พิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนเทศบาล และลูกจ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลกกโก ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม

ขอบเขตของการประเมิน

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ตามกรอบการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มี 5 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย

- 2) งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ
- 4) งานการให้บริการด้านการรับเรื่องรื้อรื้อทุกซ์ รื้อโรงเรียน
- 5) งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร, สะสมอาหาร, และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลกกโก จำนวน 10,730 คน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลกกโก ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565 (เทศบาลตำบลกกโก, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูป ของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับ ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ จำนวน 371 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 500 คน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจ ความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจครั้งนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่ตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
2. ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
3. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีที่ดี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการ ที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับ

ความต้องการของประชาชน จนทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลวังทองเกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดง ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสม กับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศสะอาด เป็นระเบียบ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอปากกา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

งานให้บริการ หมายถึง งานตามภารกิจที่เทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 5 งานบริการ ได้แก่

1) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย

2) งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3) งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ

4) งานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

5) งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร, สะสมอาหาร, และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 5 งานบริการของเทศบาลตำบลกกโก จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัด ลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ย หมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย 2) งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ 4) งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และ 5) งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร, สะสมอาหาร, และกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบล กกโก จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบมาตรฐานประมาณ ค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ใน ภาพรวมทั้ง 4 ด้านของงานบริการทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 95.20 คิดเป็นระดับคะแนน เท่ากับ 10

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 งานบริการของเทศบาล ตำบลกกโก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ได้ดังนี้

2.1 งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนน 10

2.2 งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็น ระดับคะแนน 10

2.3 งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 คิดเป็นระดับคะแนน 10

2.4 งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีระดับคะแนน 9

2.5 งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีระดับคะแนน 9

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกเทศมนตรี ตำบลกกโก คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการ ประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุก ท่านทำให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรและ เจ้าหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่อ อำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ และคณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
สารบัญภาพ	
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุข.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	17
บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (เทศบาล.).....	28
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	36
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	40

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
สรุปผลการวิจัย.....	67
อภิปรายผลการวิจัย.....	69
ข้อเสนอแนะ	71
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	71
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข กิจกรรมการดำเนินงาน	
ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ภาคผนวก ง รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี.....	37
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานโครงการการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ "แยกก่อนทิ้ง" เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย.....	42
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานโครงการการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ "แยกก่อนทิ้ง" เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย.....	43
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	46
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	48
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ.....	51
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ.....	52
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน.....	55
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน.....	56
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ.....	59
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ.....	61
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ.....	64

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	20
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	36

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 5 งานบริการของเทศบาลตำบลกกโก จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัด ลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ย หมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย 2) งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ 4) งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และ 5) งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร, สะสมอาหาร, และกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบล กกโก จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบมาตรฐานประมาณ ค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ใน ภาพรวมทั้ง 4 ด้านของงานบริการทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 95.20 คิดเป็นระดับคะแนน เท่ากับ 10

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 งานบริการของเทศบาล ตำบลกกโก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ได้ดังนี้

2.1 งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนน 10

2.2 งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็น ระดับคะแนน 10

2.3 งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 คิดเป็นระดับคะแนน 10

2.4 งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีระดับคะแนน 9

2.5 งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีระดับคะแนน 9

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกเทศมนตรี ตำบลกกโก คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการ ประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุก ท่านทำให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรและ เจ้าหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่อ อำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ และคณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
สารบัญภาพ	
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุข.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	17
บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (เทศบาล.).....	28
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	36
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	40

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
สรุปผลการวิจัย.....	67
อภิปรายผลการวิจัย.....	69
ข้อเสนอแนะ	71
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	71
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข กิจกรรมการดำเนินงาน	
ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ภาคผนวก ง รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี.....	37
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานโครงการการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ "แยกก่อนทิ้ง" เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย.....	42
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานโครงการการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ "แยกก่อนทิ้ง" เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย.....	43
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	46
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	48
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ.....	51
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ.....	52
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน.....	55
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน.....	56
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ.....	59
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ.....	61
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ.....	64

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	20
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	36

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
4. บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (เทศบาล)
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) (ผจงจิต พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น

ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler, 1999, p.5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจจะมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเป็น 3 ระดับ กล่าวคือหากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly, 1975, p.215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในเชิงลบ ซึ่งความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดเป็นความสุข ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นความเป็นรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543, หน้า 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกที่จะรัก ความรู้สึกที่จะชอบ มีความภาคภูมิใจ สุขใจอย่างเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

อนเนก กัลยณี (2542, หน้า 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและผลการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากนั้นผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 15) ซึ่ง พรณิ ช.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างที่มีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกื้อหนุน 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เนิ่น ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดุดช้บการเลียนแบบของพ่อและแม่และคนรอบข้างไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว และ 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter, 1981, p.1) กล่าวว่าความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลการตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจที่กำลังมีความต้องการของแต่ละบุคคลจะมีขึ้นอยู่แต่ละปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุดพวง (2547, หน้า 3) กล่าวว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีใน

รูปแบบน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ที่ไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า และ 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทิรา เฟ็งแก้ว (2548, หน้า 12 - 13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลัง เพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนด้าน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ 6) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และ 7) ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549, หน้า 88) กล่าวถึงความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมและเกิดพลังร่วมกันทำงานในหมู่คณะ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ และ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรธนาภพ (2550, หน้า 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
4. ความรู้สึกกังวลใจต่อผลที่เกิดขึ้น คือการหยุดงานของตนเอง คือจะไม่ขาดหรือหยุดงาน

โดยไม่จำเป็น

5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547, หน้า 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์กรดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอ และทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำหรือไม่
3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่

5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงพอทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper, 1985, p.31 - 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี มีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปและกลับ และสวัสดิการอื่น ๆ

6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่น่ายกย่องนับถือ

ยีเซลลีลา, และบราวน์ (Ghiselli, & Brown, 1992, p.430 - 433) มีความเห็นว่างค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของบุคคลทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษ พบว่าผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-35 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ คือจำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงานที่ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของคนงาน

ล็อก (Lock, 1976, p.132) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 มี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกัน

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น บนพื้นฐานความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การและหลักในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อมั่นในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงานและการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของ อาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำการ ให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co-worker) ได้แก่ การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่าย ค่าตอบแทนและการบริหารงาน

การวัดความพึงพอใจ

ภนิตา ชัยปัญญา (2541, หน้า 55) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถ กระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจจะถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลายวิธี คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนี้ก็ดีจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่นเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับความรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรายก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 18-19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจ ในการบริการที่จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบและความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มากประกอบกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดทำงบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดการ บริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78 - 79) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85 - 95) คือ

1. หลักกว่าด้วยความเสมอภาค หลักกว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ พื้นฐาน

2. หลักกว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวัดหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวัดเวลาในการให้ศึกษารวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ตื้นนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการ

สาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001, p.66 - 67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสสาร ต้นไชย, 2559, หน้า 21) คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (The Degree of Public-private Distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service Recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปัน และขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระ

การจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559, หน้า 44 - 53) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที ขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริหารสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

3.1 เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3.2 กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3.3 เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

3.4 องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไปเนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ ข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- 4.1 การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- 4.2 การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- 4.3 การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือ สวนหย่อม หรือสนามหญ้า

ของทางราชการ

4.4 การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือ สิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็น ภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดทำบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อม และความเชี่ยวชาญในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทแต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้ไปทำตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนใน กิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 9) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้า ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับ บริการจริงหากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิด

ความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 63) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

ซีเนลดิน (Zineldin, 1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

แนวคิดเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2557, หน้า 147) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ

5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราซูรามาน, และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา และสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ

4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

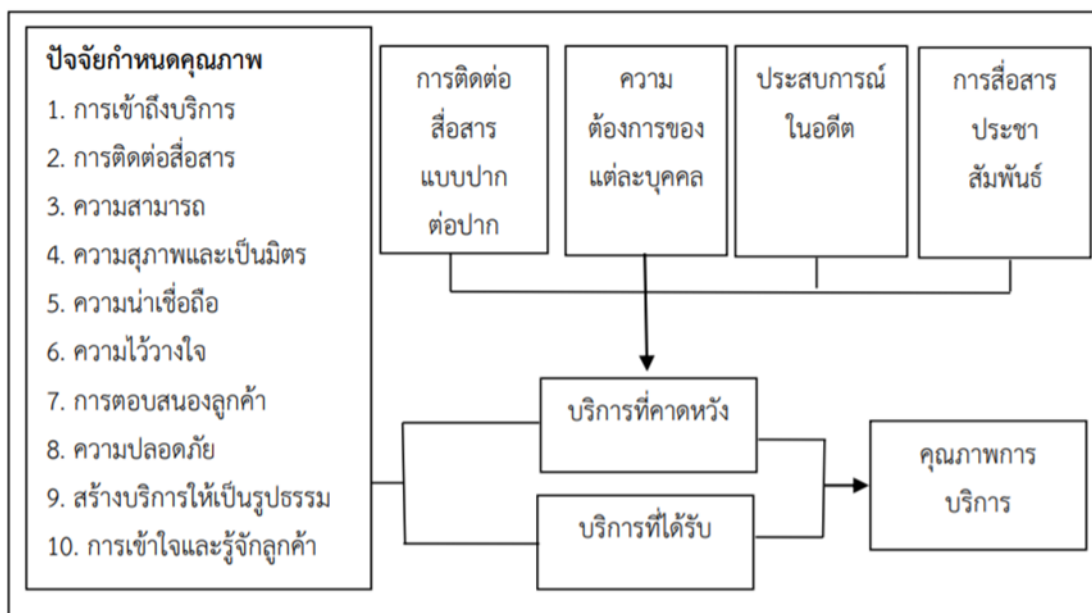
6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัยบริการที่ให้อันปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ

9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ
ที่มา: Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985)

จากภาพดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กำหนดไว้ว่า การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2564)

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

พาราซูราแมน, และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry Parasuraman, 1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการบริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมีเมตริจิต ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ คือ

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับจ้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้ อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) สุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

เครื่องมือที่แบบประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกัน คือความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับ คะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ถ้าคะแนนการรับรู้ น้อยกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันลูกค้า สามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถาม ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้น แบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถาม คำถามคือลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันคือ บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกัน ถ้าความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวังไว้ หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการ ดีหรือดีมาก

ลักษณะของคุณภาพบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ ดังนี้

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 12 - 15) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนยอมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตามหากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

มณีรัตน์ แต่งอ่อน (2551, หน้า 28) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน
2. คุณภาพทางหน้าที่ เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิริยาทางจิตวิทยา

คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจในปัจจุบัน มาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ปรับเปลี่ยนไป ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการ

ดำรงชีวิต คุณภาพการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ องค์กร เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน

คุณภาพของให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2549, หน้า 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ 4 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552, หน้า 4) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการ มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็ว อย่างฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้องการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

สำนักงานเลขาธิการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552, หน้า 4) กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการต้องเป็นขั้นตอนที่ให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และต้องเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความเหมาะสมและงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 144) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ (process) ต้องมีความเชื่อมโยงที่เริ่มต้นจากขั้นตอน วิธีการ งานประจำและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องปฏิบัติตาม กำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่ให้กับลูกค้าหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือกระบวนการเป็นวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548, หน้า 44) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน ที่เปี่ยมไปด้วยความรวดเร็วบนพื้นฐานของความยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 76) กล่าวว่ากระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากและต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ซึ่งการต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดิ์รัตน์ (2547, หน้า 20) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยก่อนให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรง ซึ่งกระบวนการที่ไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบที่ไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ขณะเดียวกันกระบวนการที่มีคุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดและประเมินผล เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545, หน้า 22) กล่าวว่า การให้บริการเป็นกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการที่มีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในงานบริการ อำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าจะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำเสนอ ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดจะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทความการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารงานบุคคล การผลิตของการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินอีกด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการ และลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549, หน้า 144)

1. สำหรับกิจการ ได้แก่ 1) การช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง 2) ช่วยให้อุปกรณ์ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานภายใต้การวางตำแหน่งการบริการ 3) ช่วยให้พนักงานขององค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และ 5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า ได้แก่ 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของการบริการด้วย 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วย ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ 3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น และช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นเช่นกัน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่ลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact service) พนักงานก็คือตัวของการบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปได้ว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้ที่ได้กล่าวไว้ว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่สูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราห้อยและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงขึ้นของตนเองได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวัง จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549, หน้า 124)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่าง

ชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ และสามารถให้บริการ และแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้อย่างชัดเจน

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2549, หน้า 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการบริการนั้นด้วย

ศรินารถ บัวสอน (2548, หน้า 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีความเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการได้อย่างที่ควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547, หน้า 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษ ในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

อดุลย์ จานรุงคกุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และ พิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมถึงลูกค้าและบุคคลที่คอยให้การบริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อูสาห์ (2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์การบริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคาร สถานที่ที่สะดวกกว้างขวางและมีความเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและมีจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการที่สะอาด มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ ที่วี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการน้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องสุขา ห้องน้ำ การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้อง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศรินารถ บัวสอน (2548, หน้า 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด

และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีความพอเพียงและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551, หน้า 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) อีเมล (e-mail) อินเทอร์เน็ต (internet) เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอรับการบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น ๆ
12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็น

4. ด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 97) ให้ความหมายของความสะอาดรวดเร็วให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการและรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 168) ให้ความหมายของความสะอาดรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271) ได้ให้ความหมายของความสะอาดรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรศร (2545, หน้า 28 - 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้ลูกค้าตามความคาดหวังที่ดีและพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจิระอนันต์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ ดังนี้ 1) ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง และ 2) งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จอย่างทันเวลา

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ 1) การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างทันที และ 2) มีการตอบรับ คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกต่อความต้องการที่จะยินดี

สามารถสรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครั้งนี้กับผู้ประเมิน ที่จะประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การอธิบาย การชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อน-หลัง มีความเหมาะสมและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันห้วงที่

เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายที่เรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องสุขา โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอการให้บริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องที่สามารถปรับปรุงและแก้ไขได้เป็นอย่างดี

บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (เทศบาลตำบล)

แนวคิดการปกครองแบบเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข ส่งคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับกลางสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนของทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2563)

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องทำ ได้แก่

- 1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทาง
- 1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

- 1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 - 1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
 - 1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - 1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่
- 2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
 - 2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 - 2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
 - 2.4 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
 - 2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 - 2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
 - 2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 - 2.9 เทศพาณิชย์
3. และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้
- 3.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
 - 3.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
 - 3.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
 - 3.4 การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่น ๆ
 - 3.5 การสาธารณสุขการ
 - 3.6 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
 - 3.7 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
 - 3.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - 3.9 การจัดการศึกษา
 - 3.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 - 3.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 3.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 - 3.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

- 3.14 การส่งเสริมกีฬา
- 3.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 3.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 3.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 3.18 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 3.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 3.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 3.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 3.22 การจัดให้มีและควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 3.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณอื่น ๆ
- 3.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3.25 การผังเมือง
- 3.26 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 3.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 3.28 การควบคุมอาคาร
- 3.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 3.31 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

สภาพทั่วไป

1. ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลกกโก ตั้งอยู่หมู่บ้านกกโก หมู่ที่ 8 ตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเมือง ระยะห่างจากอำเภอประมาณ 3 กิโลเมตร ก่อตั้งเป็นสภาตำบลเมื่อ พ.ศ. 2538 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 113 ตอนพิเศษ ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 และเป็นเทศบาลตำบลกกโก เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2552 มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อดำบลท่าศาลา
ทิศใต้	ติดกับตำบลโคกกำพาน และตำบลบ้านกล้วย
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลนิคมสร้างตนเอง
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลป่าตาล

2. เนื้อที่

เทศบาลตำบลกกโก มีเนื้อที่ 17.6 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 17,611 ไร่

3. จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้าน มี 8 หมู่บ้าน คือ

- 3.1 หมู่ที่ 1 บ้านขุนนวน
- 3.2 หมู่ที่ 2 บ้านดงน้อย และชุมชนการเคหะลพบุรี
- 3.3 หมู่ที่ 3 บ้านดงน้อย
- 3.4 หมู่ที่ 4 บ้านดงน้อย และหมู่บ้านเพชรโสธร
- 3.5 หมู่ที่ 5 บ้านไร่
- 3.6 หมู่ที่ 6 บ้านป่าสัก บ้านโคกม่วง
- 3.7 หมู่ที่ 7 บ้านใหม่
- 3.8 หมู่ที่ 8 บ้านกกโก

4. ประชากร

เทศบาลตำบลกกโก มีประชากรทั้งสิ้น ดังนี้ (เทศบาลตำบลกกโก, 2565) จำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน 10,730 คน แยกเป็น

- 4.1 ประชากรชาย จำนวน 4,930 คน
- 4.2 ประชากรหญิง จำนวน 5,800 คน

ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 552.84 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือนจำนวน 4,595 ครัวเรือน (เทศบาลตำบลกกโก, 2565)

สภาพเศรษฐกิจ

1. อาชีพของประชากร ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม
2. หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลตำบลกกโก
 - 2.1 โรงแรม 1 แห่ง
 - 2.2 โรงงานอุตสาหกรรม 1 แห่ง
 - 2.3 ศูนย์จำหน่ายและบริการซ่อมรถยนต์ 1 แห่ง
 - 2.4 โรงสีข้าว พร้อมลานตากข้าว 1 แห่ง

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

- 1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง
- 1.2 โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง
- 1.3 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 4 แห่ง
- 1.4 ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร 1 แห่ง

2. การสาธารณสุข

- 2.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง
- 2.2 ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง

3. สถาบันและองค์กรศาสนา

3.1 วัด 7 แห่ง

การบริการขั้นพื้นฐาน

1. การคมนาคม

เทศบาลตำบลกกโก สามารถติดต่อกับตำบลอื่น ๆ และอำเภอต่าง ๆ โดยมีถนนหลวงสายพหลโยธิน และถนนเลียบเมืองลพบุรีตัดผ่านเป็นเส้นทางหลัก

2. การไฟฟ้า

ตำบลกกโกมีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า 100 เปอร์เซ็นต์

3. แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ ลำห้วย 6 สาย

4. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย 1 แห่ง

บ่อน้ำตื้น 9 แห่ง

บ่อโยก 15 แห่ง

วิสัยทัศน์เทศบาลตำบลกกโก

“พัฒนาคุณภาพชีวิต ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง ทำชุมชนให้น่าอยู่ ส่งเสริมความรู้คู่คุณธรรม สืบสานประเพณีอันดีงาม เสริมสร้างความสามัคคี”

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลกกโก

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพคน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมผลิตภัณฑ์และสร้างเข้มแข็งให้กับชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 หลักการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ และการบริการประชาชนโดยใช้

หลักธรรมาภิบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ครอบคลุมใน 5 งานภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและ

สวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับ บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยสาธารณะ ด้านงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และน้อยที่สุดคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$)

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และ สุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{X} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลลำลูกกาโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ งานด้านการให้บริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 งานด้านการให้บริการงานการเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 งานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจไปใช้ พบว่าเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ มีดังนี้ ควรจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ ป้ายประกาศ คำแนะนำ เอกสารต่าง ๆ ให้เหมาะสม รวดเร็วและเพียงพอ ควรจัดเตรียมตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการเพิ่มขึ้น และมองเห็นได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงการให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น ติดตั้งเครื่องทำน้ำดื่มหรือจัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาดให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน จัดเตรียมเอกสาร แผ่นพับ และติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้พร้อม เห็นชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมการอบรมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการให้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

ชัชชัย รัตนพันธ์, และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแรม อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแรม อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแรม จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้าน

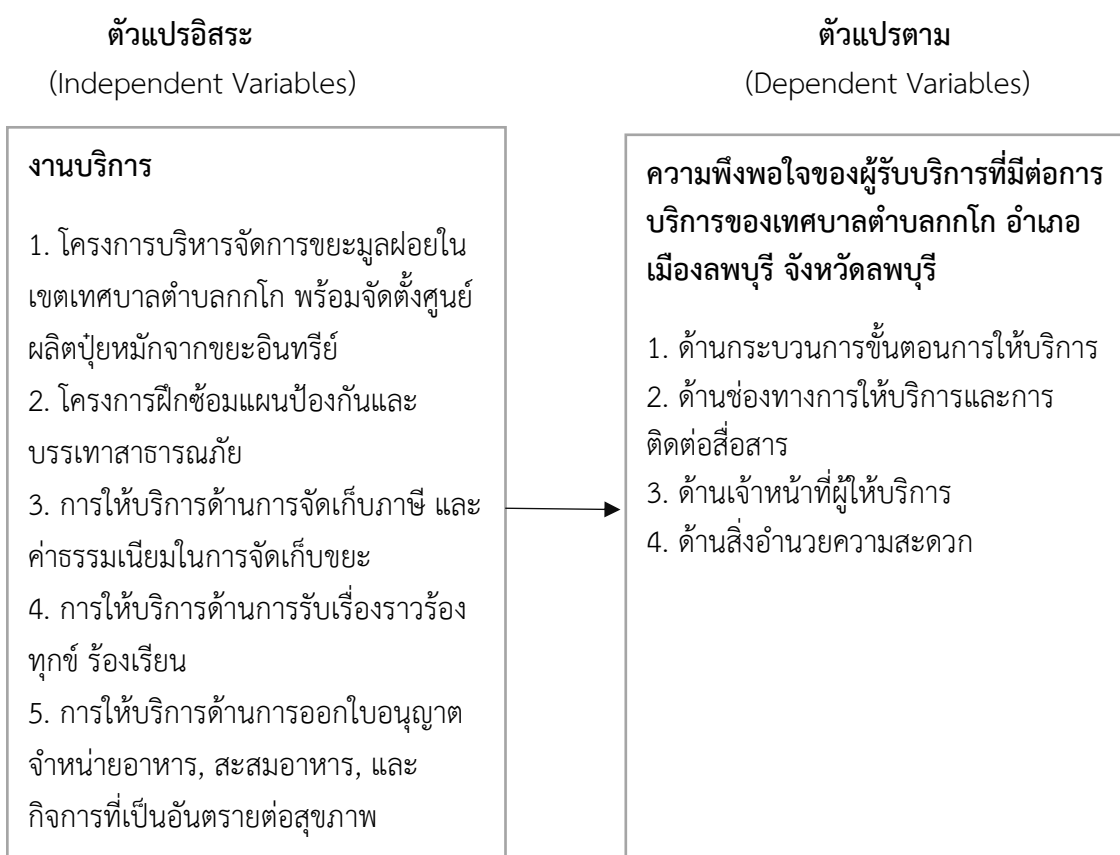
สาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์, และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขโรค งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม และจำแนกตามโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย จัดทำให้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 377 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เข้ามารับบริการที่ เทศบาลตำบลบ้านด้าย ช่วงเวลา 08.30-10.00 คิดเป็นร้อยละ 74.01 เพศหญิงเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.44 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่างอายุ 31-45, 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 สถานภาพทางการสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 76.39 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.31 อาชีพประจำส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.70 รายได้ของผู้มารับบริการอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็น งานพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณสุขโรค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย จัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุโขมาธิ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.27$)

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกกโก มีประชากรทั้งสิ้น 10,730 คน รวมทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

หมู่ที่/บ้าน	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านขุนนวน	198	219	417
หมู่ที่ 2 บ้านดงน้อย และชุมชนการเคหะ	1,402	1,723	3,125
หมู่ที่ 3 บ้านดงน้อย	297	347	644
หมู่ที่ 4 บ้านดงน้อย และหมู่บ้านเพชรโสธร	1,224	1,444	2,668
หมู่ที่ 5 บ้านไร่	400	473	873
หมู่ที่ 6 บ้านป่าสัก-โคกม่วง	551	677	1,228
หมู่ที่ 7 บ้านใหม่	331	344	675
หมู่ที่ 8 บ้านกกโก	527	573	1,100
รวมทั้งสิ้น	4,930	5,800	10,730

ที่มา : เทศบาลตำบลกกโก, 2565

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลกกโก โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่ม

ตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 371 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นจำนวน 500 คน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ แต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในงานบริการ 5 งานบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการเทศบาลตำบลกกโก และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่

3.1 งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อการขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย

3.2 งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ

3.4 งานการให้บริการด้านการรับเรื่องรื้อรื้อทุกซ์ รื้อเรียน

3.5 งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร, สะสมอาหาร, และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่าผลการประเมินได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย

5.2 ว่าที่ ร.อ.กิตติ สิงห์สวัสดิ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.3 นางเบญจวรรณ ศักดิ์ประเสริฐ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลกกโก จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการใน 5 งานบริการที่สำรวจ แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สูตรของ Cronbach Alpha (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549)

7. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปเก็บตัวอย่าง จำนวน 500 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ 5 งานบริการของเทศบาลตำบลกกโก โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 - 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
 - 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ทั้ง 5 งานบริการ ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

หลักการคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best(1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : \bar{X}) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8

ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ และ 2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง
 \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (frequency) และแสดงจำนวนร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ได้แก่

2.1 งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย

2.2 งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.3 งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ

2.4 งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

2.5 งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	49.00
หญิง	51	51.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	11	11.00
25 - 34 ปี	25	25.00
35 - 44 ปี	32	32.00
45 - 54 ปี	10	10.00
55 - 64 ปี	16	16.00
65 ปีขึ้นไป	6	6.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	37	37.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	26.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	19.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	7	7.00
ปริญญาตรี	11	11.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
พนักงานบริษัท	29	29.00
รับจ้างทั่วไป	31	31.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	7	7.00
เกษตรกรกรรม/ประมง	5	5.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	6	6.00
นักเรียน/นักศึกษา	17	17.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้
กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
รวมเฉลี่ย	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40	9

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
รวมเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาล ตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ รองลงมา คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ รองลงมา คือ

ความพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	44	44.00
หญิง	56	56.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	9	9.00
25 - 34 ปี	25	25.00
35 - 44 ปี	40	40.00
45 - 54 ปี	17	17.00
55 - 64 ปี	9	9.00
รวม	100	100.00

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	33	33.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	29.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	11.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	18	18.00
ปริญญาตรี	9	9.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	21.00
พนักงานบริษัท	25	25.00
รับจ้างทั่วไป	16	16.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	15	15.00
เกษตรกร/ประมง	8	8.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	10	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และพนักงานบริษัท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
รวมเฉลี่ย	4.69	0.46	มาก	93.80	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
รวมเฉลี่ย	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
รวมเฉลี่ย	4.72	0.44	มากที่สุด	94.40	9
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
รวมเฉลี่ย	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา ลำดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และขั้นระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และ รองลงมา คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ รองลงมา คือสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	43	43.00
หญิง	57	57.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	13	13.00
25 - 34 ปี	10	10.00
35 - 44 ปี	29	29.00
45 - 54 ปี	30	30.00
55 - 64 ปี	15	15.00
65 ปีขึ้นไป	3	3.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	30	30.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	29.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	5.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	31	31.00
ปริญญาตรี	5	5.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
พนักงานบริษัท	22	22.00
รับจ้างทั่วไป	10	10.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	26	26.00
เกษตรกร/ประมง	11	11.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ	19	19.00
นักเรียน/นักศึกษา	7	7.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. ปวท. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองสพบุรี จังหวัดสพบุรี ในงานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
รวมเฉลี่ย	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	10
รวมเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	10
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และ รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ รองลงมา คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็น

ระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือความพึงพอใจของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ รองลงมา คือ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	44	44.00
หญิง	56	56.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	5	5.00
25 - 34 ปี	25	25.00
35 - 44 ปี	33	33.00
45 - 54 ปี	13	13.00
55 - 64 ปี	24	24.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	26	26.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	23.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	17.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	28	28.00
ปริญญาตรี	6	6.00
รวม	100	100.00

ตาราง 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
พนักงานบริษัท	15	15.00
รับจ้างทั่วไป	17	17.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	21	21.00
เกษตรกร/ประมง	19	19.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	16	16.00
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. ปวท. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
รวมเฉลี่ย	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
รวมเฉลี่ย	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	4.76	0.42	มากที่สุด	95.20	10

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และรองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สวมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	56	56.00
หญิง	44	44.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	6	6.00
25 – 34 ปี	26	26.00

ตาราง 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
35 - 44 ปี	31	31.00
45 - 54 ปี	29	29.00
55 - 64 ปี	8	8.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	35	35.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	25.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	10.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	16	16.00
ปริญญาตรี	14	14.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	12.00
พนักงานบริษัท	19	19.00
รับจ้างทั่วไป	25	25.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	12	12.00
เกษตรกร/ประมง	10	10.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	10	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	12	12.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
รวมเฉลี่ย	4.76	0.42	มากที่สุด	95.20	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.77	0.41	มากที่สุด	95.80	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	4.78	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.43	มากที่สุด	95.00	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.75	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.79	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.81	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.79	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.77	0.40	มากที่สุด	96.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.39	มากที่สุด	96.20	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.77	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.79	0.40	มากที่สุด	95.80	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.80	0.36	มากที่สุด	97.00	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.79	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.83	0.41	มากที่สุด	95.80	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.81	0.40	มากที่สุด	96.00	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.80	0.38	มากที่สุด	96.60	10
รวมเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ "จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

6. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานบริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
งานบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.44	มากที่สุด	94.40	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมเฉลี่ย	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานการให้บริการด้านการรับเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียน					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.76	0.42	มากที่สุด	95.20	10
งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด	95.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	มากที่สุด	96.20	10
รวมเฉลี่ย	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
รวมเฉลี่ยงานบริการทั้ง 5 ด้าน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และรองลงมา คือ งานการให้บริการด้านการรับเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ งานบริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และลำดับสุดท้าย คือ งานบริการโครงการ

ฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60
มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 500 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี สรุปดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และรองลงมา คือ งานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ งานบริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ แยกก่อนทิ้ง เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และลำดับสุดท้าย คือ งานบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานบริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา และมีอาชีพรับจ้างทั่วไป และจากผลการประเมินความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.90 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา และเป็นพนักงานบริษัท และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. ปวท. จำนวน 31 คน และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.42 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. ปวท. และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานการให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สดผสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพรับจ้างทั่วไป และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สดผสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 งาน พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ดังนั้น เทศบาลตำบลกกโก ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลกกโกในด้านต่าง ๆ ต่อไป

1. **งานบริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตภัณฑ์จากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย** จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ เทศบาลตำบลกกโก ได้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีการจัดสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ รวมถึงจัดกล่องรับฟังความคิดเห็น สอดคล้องกับงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลกกโก มีการจัดสถานที่ทั้งภายในและภายนอกสวยงาม สะอาดและเป็นระเบียบ รวมถึงมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการทำให้บริการได้รวดเร็ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2. งานบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ เทศบาลตำบลกกโก มีกล่องรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ รวมถึงมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ อาทิเช่น ที่นั่งคอยรับบริการ สถานที่จอดรถเฉพาะผู้มาติดต่อ รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของ สุธรรม หนานศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลกกโก มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการหลากหลาย เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

3. งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ อีกทั้งจัดอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กล่าวคือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง สอดคล้องกับงานวิจัย อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และ สุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด รวมถึง พาราซูรามัน, และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญ ซึ่งหนึ่งในเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ คือ การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา และสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า แสดงว่า เทศบาลตำบลกกโก มีสถานที่สะดวกสบายในการให้บริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

4. งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ เทศบาลตำบลกกโก ได้มีการจัดสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายนอกที่สวยงาม ในส่วนสภาพแวดล้อมภายในนั้น สะอาด ระเบียบเรียบร้อย เป็นระเบียบ และได้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการกับผู้มารับบริการที่เพียงพอ สะดวกสบาย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัดชัย รัตนะพันธ์, และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2557) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าน่าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ โดยจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ คือ ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ แสดงว่าเทศบาลตำบลกกโก มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะการจัดสถานที่ให้บริการที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการที่หลากหลาย ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

5. งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือเทศบาลตำบลกกโก ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม รวมถึงอุปกรณ์ต่างให้กับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ รวมทั้ง จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และการให้ผู้รับบริการได้ตอบแบบสอบถามทุกครั้งหลังจากได้รับบริการจากทางเทศบาลตำบลกกโกทุกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และ สุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก และเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ของเทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

1.1 งานบริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์“แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ทางเทศบาลตำบลกกโก จึงควรมีการปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่เน้นการบริการงานช่างให้มีคุณภาพ โดยจัดทำในรูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กร และนำมาวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดการระบบการให้บริการต่าง ๆ ภายในองค์กรมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการจัดการระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกสบาย

1.2 งานบริการโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น เทศบาลตำบลกกโก จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างทั่วถึง โดยการเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (Line) บนสมาร์ทโฟน, ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในรูปแบบคิวอาร์โค้ด เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกสบาย และทันท่วงที

1.3 งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น เทศบาลตำบลกกโก จึงควรเปิดช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการที่หลากหลาย เช่น การยื่นคำร้องชำระภาษีทางไปรษณีย์ หรือ อินเทอร์เน็ต ที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ลดเวลาในการเดินทาง รวมถึงการแจ้งเตือนผู้รับบริการล่วงหน้าและการนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดการข้อมูล เพื่อให้ทันต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

1.4 งานการให้บริการด้านการรับเรื่องรื้อวางร้องทุกข์ ร้องเรียน พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ทางเทศบาลตำบลกกโก จึงควรควรมีจุดให้บริการกระจายให้ทั่วถึงและหลากหลายหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อีกทั้งการจัดให้มีการพบปะกับประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดการข้อมูล

1.5 งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกกโก ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น เทศบาลตำบลกกโก จึงควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง

ถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลกกโก เช่น การใช้รูปแบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service) และนำเทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวก เช่น กรอกข้อมูลขออนุญาตจำหน่ายอาหารผ่านระบบออนไลน์ หรือการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหารในระบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อลดระยะเวลาขั้นตอนในการดำเนินการ เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการตามภารกิจหลักเพื่อสร้างมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกกโก

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลกกโก

2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกกโก

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2546). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ประจำปี 2546**. กรุงเทพฯ: มปท.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2555). **การปกครองท้องถิ่นด้วยทฤษฎี แนวคิดและหลักการ**. กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์, ดาริกา แสนพวง, วรณิดา สารีดา, และ สาวิตรี บุตรศรี. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____. (2557). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). **การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลตำบลกกโก**. (2565). สืบค้น 16 มีนาคม, 2565, จาก <http://www.kokko.go.th/index.php>.
- ธีรวุฒิ เอกกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2560). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- บุญธรรม นวชนพงศ์. (2547). **คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: เพื่อฟ้าพรินต์ติ้ง.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). **ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสู่ไห่ ปาตี จังหวัดนราธิวาส**. นราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ประธาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). **การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. (2542). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษา**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. (2559). **รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรเดช จันทรดร. (2545). **การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ**. กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). **นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

- วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์, และคนอื่น ๆ. (2561). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนทร ศรีมาเสริม, และ สมชัย โสรัจจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ใน *บทความทางวิชาการ เล่ม 16* (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สัญญา เคนาภูมิ, และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. มหาสารคาม: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาจุใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันบริหารและจิตวิทยา
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ชรรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และ สุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.
- Coop, A. M. (1985). *How to supervise people*. New York: McGraw – Hill. Fitzgerald.
- Michael, R., & Robert, F. Durant. “Citizan Evaluation and Urban Management.
- Ghiselli, E., & Brown, C. W. (1992). *Personal and industrial psychology*. New York: McGraw – Hill.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington.
- Gundlach, Jam H., & Nelson, P. Reaid. (April, 1983). “A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction With Social Servive. *Journal of Social Research*, 38(20), 37 – 54.

- Haque, Shamsul. (2001, January-February). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. **Public Administration Review** **61, (1)**, 66 - 67.
- Kotler, P. B. (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, L., & Wright, K. (1999). **Principles of service marketing and management** (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Millet, John D. (1954). **Management in public Service: the Quest of Effective Performance**. New York: McGraw – Hill.
- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Osborne, Stephen P. (2010). **The new public governance: emerging perspective on the theory and practice of public governance**. New York: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service Quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, **49(4)**, 41 – 51.
- _____. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, **6(1)**, 12 - 40.
- Vroom, W. H. (1964). **Working and motivation**. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas**. New York: Haper & Row.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavior science**. New York: Van Nortstand Reinhold Company.
- Yamane, Tare. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis** (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก ก



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการของ
เทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

**1. โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมัก
จากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ

4. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน
 อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของ
ท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการของ
เทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2. โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ

4. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน
 อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการของ
เทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

3. การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ

4. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน
 อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการของ
เทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

4. การให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ

4. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน
 อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการของ
เทศบาลตำบลกกโก อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

5. การให้บริการด้านการออกไปอนุญาตจำหน่ายอาหาร สะสมอาหาร และกิจการที่เป็นอันตราย
ต่อสุขภาพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ

4. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน
 อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของ
ท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ

1. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลกกโก พร้อมจัดตั้งศูนย์ผลิตปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ ตามแผนรณรงค์ “แยกก่อนทิ้ง” เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย



2. งานโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



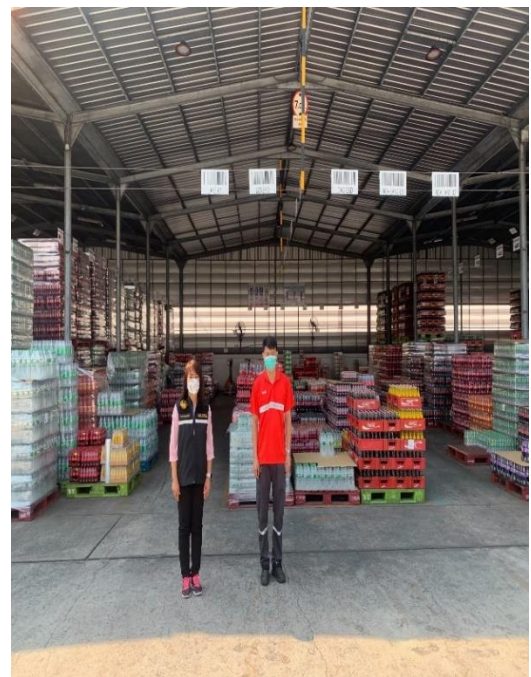
3. งานกาารให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะ



4. งานกาารให้บริการด้านการรับเรื่องราวจ้องทุกซ์ ร้องเรียน



5. งานการให้บริการด้านการออกใบอนุญาตจำหน่ายอาหาร, สะสมอาหาร, และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ



ภาคผนวก ค
ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์ | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิจัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตน์เสริมพงศ์ | นักวิจัย |
| 4. อาจารย์ ดร.ชนม์ชกรณ วรอินทร์ | นักวิจัย |