

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี และ 4) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.72 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.56 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.72 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.27 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.90 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.27 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานบริการด้านการโยธา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานบริการด้านจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.74 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

ชื่อผู้วิจัย : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีงบประมาณ : 2567

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.56 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.72 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.27 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.90 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ พบว่า งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.27 รองลงมา งานบริการด้านการโยธา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา งานบริการด้านจัดเก็บภาษีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.74 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, เทศบาลตำบลมวกเหล็ก

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรีประจำปีงบประมาณ 2567 ตามกรอบการ ประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติ ราชการ จากการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการ ประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบล มวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรีมี 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านการโยธา 2) งาน บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี และ 4) งานบริการด้านการ ทะเบียนราษฎร์ การดำเนินการในครั้งนี้นำสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ยิ่งจากส่วน งานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี และในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพ สตรี ที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการดำเนินการสำเร็จลุล่วง และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณนายก เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ บุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้ ความผิดพลาดทั้งปวงของเอกสารรายงานฉบับนี้ คณะทำงาน ขออภัย และ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้ เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารและการ ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี อันจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของ ประชาชนในจังหวัดสระบุรีต่อไป

คณะทำงาน

มิถุนายน 2567

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management).....	12
การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล.....	18
บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	33
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	37

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจความพึงพอใจ.....	79
ภาคผนวก ข. ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน.....	83
ภาคผนวก ค. ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ.....	86
ภาคผนวก ง. รายชื่อผู้ดำเนินการวิจัย.....	88

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.2 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	33

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	40
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ	42
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	43
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านโยธาในภาพรวม	44
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านโยธาในรายด้าน	45
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม	48
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในรายด้าน	49
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีในภาพรวม	52
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีรายด้าน	53
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรในภาพรวม	56
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรในรายด้าน	57

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้าน	60
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งาน	61

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ว่าด้วยเรื่องการกระจายอำนาจ กำหนดให้รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชน ให้เกิดความสะดวก รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลางเป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตน ให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น นั้น ๆ อย่างรวดเร็วตรงความต้องการ และด้วยความทั่วถึงขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันที ด้วย (นภาจรี จิระนนท์ประวัติ, 2557 หน้า 1) ด้วยเป้าหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เทศบาลปฏิบัติงานต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้นั้น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเทศบาลตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม (มาตรา 50) และจัดให้มีหน้าที่ต่าง ๆ ตามมาตรา 50 ดังต่อไปนี้ 1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ถือเป็นหน่วยงาน ภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีภารกิจในการจัดให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอำนาจหน้าที่ของตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในการพัฒนาท้องถิ่นด้าน โครงสร้างพื้นฐาน

สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสังคมและ วัฒนธรรม ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและกีฬา ด้านสาธารณสุข ด้านการเมืองและการ บริหารและด้านการจัดทำระบบฐานข้อมูลท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นมี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในทุกๆด้าน

การปกครองในระดับท้องถิ่น ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากการปกครองที่มีรูปแบบการบริการโดยใช้วิธีการกระจายอำนาจทางด้านการปกครอง จากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้เกิดกลไกในการกระจายทรัพยากรของรัฐไปสู่ชนบท ได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เป้าหมายหลักที่สำคัญคือการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการควบคุมภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งรูปแบบของการปกครองมาจากการที่รัฐบาลกลางได้ทำการกระจายอำนาจทางด้านการปกครองท้องถิ่นรวมถึงทางด้านการบริหาร ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นได้ทำการดำเนินการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับ ท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึง กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานในเทศบาล จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลโดยตรงต่อ ประชาชนในท้องถิ่น และผลการ ประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลเพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมาย รวมถึงเป้าหมายของภารกิจ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดไว้จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพ สตรี ตำบลทะเลชุบศร อำเภอมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านการโยธา
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
4. งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประเมินของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานบริการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็นดังนี้

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

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มี 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านการโยธา
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
4. งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำนวน 6,623 คน (สำนักงานปลัดของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูป ของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จำนวน 100 คน ซึ่งเป็นไปตามขอบเขตของแต่ละงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling) ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามารับบริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามารับบริการทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2567 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่อ้างอิงจากประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ช่วง พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานเทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีและ 4) งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอ มวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่เพิ่มเติมจากเดิม ซึ่งจะต้อง ตรงกับความต้องการของประชาชนและประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอ มวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอ มวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ กระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดง ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับ สถานะที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา และความพร้อม ในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้ ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การ อำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่อง ทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลาย ของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนและช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มี ความเหมาะสม

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่ง อำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ แผนผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้าย อธิบาย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ และจัดให้มีสิ่ง อำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)
- 2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล
- 2.4 บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณีวรรณ ต้นไทย (2553 หน้า 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับ บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของ บุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หาก ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจใน ขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 หน้า 32) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการ

ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

มุสตี แสงหล่อ (2555 หน้า 14) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 98) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธูกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556 หน้า 43) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชณี ทิปกากร (2556 หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและ

สร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง และถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่า หมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ

Armstrong & Kotler (2009, อ้างถึงในนันทสรี สุขโต และคณะ, 2555, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมาก หรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

โดยสรุป ความพึงพอใจหมายถึง เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ การเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศรวณี แดงใสว (อ้างถึงใน ธนัท สุขวัฒนาวิทย์, 2558, หน้า 11) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็นความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุพร ชำนาญ (2556 หน้า 268-294) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา(Contents theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการ

ตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบันมีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

1.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

1.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้ มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (2553 หน้า 117) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนด ทฤษฎีขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทร ชำนาญ (2556: 268-294) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอ เฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่ง คล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง 3 ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือ ความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและ จิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคม ที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่าง เปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคล ในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มี โอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการ ความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

3. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs) แมคเคลล์ แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของ มนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมา ตั้งแต่เยาว์วัย และเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่ง ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ แต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้น จะปรับเปลี่ยน ตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภท ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า nAch) เป็น ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จบุคคลที่มี ความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองมีความกระตือรือร้น สูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAffperson) เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการ มีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮิร์ซเบิร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็น 2 ประเภท ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 ปัจจัยได้แก่

4.1 ปัจจัยจูงใจ(Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

4.2 ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกตัวงาน

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหนจำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้ พัทธยา แก่นสา (2555 หน้า 46-48)กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อความอธิบายไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาติ เนตรฉัยยา (2555 หน้า 49) กล่าวว่าว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ(Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ

2.2 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)

ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)

Henry Campbell Black. (1979 p.1108) ได้กล่าวถึง การจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)ว่า เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาครัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล

Jean De Soto (1989 p.333) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือบริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

อภิชาติ สถิตนิรามัยและคณะ (2556 หน้า 105) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า ผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่นได้ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ท้องถิ่นของตนเองสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพความสัมพันธ์ทางสังคม และการมีหน้าที่และ

ความรับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ การตัดสินใจเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำงบประมาณและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่

วุฒิสภา ต้นไชยและคณะ (2559 หน้า 270) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า การบริการสาธารณะประเภทใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ “ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” แม้โดยหลักการผู้ที่ตัดสินใจในเรื่องนี้ควรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองที่ต้องบอกว่าท้องถิ่นของตนจะจัดบริการสาธารณะที่เหมาะสมต่อท้องถิ่นประเภทใดได้บ้าง อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติมักมีหน่วยงานรัฐภายนอกผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เป็นผู้กำหนดมาตรฐานเพื่อกำกับดูแลสินค้าและบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่จะให้คำแนะนำหรือตัดสินว่าอะไรคือบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น “ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะตามประเภทหรือรูปแบบกฎหมายกำหนด รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐาน อาทิกกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในฐานะผู้ให้คำปรึกษาแนะนำและกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีข้อวินิจฉัยว่าประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะใดบ้างที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้หรือทำไม่ได้

การจัดบริการสาธารณะ

สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565 หน้า 117-118) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ (Function of State) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาวยการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชนและสังคมโดยรวม เช่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การอำนวยความสะดวก การศึกษา สาธารณะสุข การสงเคราะห์ ฯลฯ และเพื่อให้บริการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตให้ประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม ฯลฯ โดย (อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี 2559 หน้า 28) ได้กล่าวหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน

หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา การบริการสาธารณะของรัฐหรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของบริการสาธารณะนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมากน้อยเพียงใดและการจัดทำบริการสาธารณะบาง ประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวมประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมเป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการ และการบริการและองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคมรวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ

กรพจน์ อัครวินวิจิตร (2559 หน้า 7) ได้กล่าวถึง ที่การจัดทำบริการสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการตามหลักนิติธรรม หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะจึงได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ กฎเกณฑ์ของบริการสาธารณะอันประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน เช่น การให้บริการแก่ประชาชน การรับสมัครงาน รัฐต้องให้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติให้แก่ผู้นับถือศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือสีผิวหรือเพศใดเพศหนึ่งมิได้เพราะจะขัดกับหลักการดังกล่าว

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการ

สาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้ ดังนั้น ต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลาเช่น การไฟฟ้า จะมีการนัดหยุดงานเพื่อเรียกร้องเงินเดือน โดยไม่ยอมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ท้องถิ่นย่อมทำไม่ได้ เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้หลักว่าด้วยความต่อเนื่องยังมีผลกระทบ ต่อสัญญาทางปกครอง กล่าวคือเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนที่ได้รับ มอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ ตามปกติ ฝ่ายปกครองอาจเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาได้ เพื่อประโยชน์สาธารณะแล้วฝ่าย ปกครองก็จะเข้าดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องหรือหากเป็นกรณีที่เอกชนต้องรับภาระมาก ขึ้น ฝ่ายปกครองอาจต้องเข้าไปร่วมรับภาระกับเอกชนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องด้วยเช่นเดียวกัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุง แก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษา ประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชน ด้วย เช่น เอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองให้เดินรถประจำทางแต่เดิมใช้รถประจำทาง 3 คันก็เพียงพอ แต่เมื่อเวลาผ่านไปจำนวนผู้ใช้บริการมีมากขึ้น ความต้องการมากขึ้นย่อมต้องมีการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย ถ้าไม่ปรับปรุงฝ่ายปกครองอาจบอกเลิกสัญญากับเอกชนที่ได้รับมอบ อำนาจจากฝ่ายปกครองนั้นได้

Shamsul Haque (2001 p. 66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดี และมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการ เปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทาง สังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและ ขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการ เข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคนอีกทั้งมี องค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชน และธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึง ผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการ บริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมี

กฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบ รับชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อานวย บุญรัตน์ไผตรี (2559 หน้า 34) ได้กล่าวถึง การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง โดยเก็บค่าบริการหรือไม่ก็ได้รายได้จากส่วนนี้อาจจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ก็ตาม แต่มีข้อดีที่องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายด้านราคา คุณภาพการให้บริการได้เอง และจัดสรรบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายได้แต่มีจุดอ่อนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับภาระด้านงบประมาณเองทั้งหมด

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง (contracting) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเลือกใช้วิธีการจ้างองค์กรภายนอกให้จัดทำบริการสาธารณะ เช่น การจ้างหน่วยธุรกิจ การจ้างหน่วยงานอิสระนอกกระบวนการราชการ การจ้างรัฐวิสาหกิจ การจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การจ้างอาจจะเป็นการจ้างให้จัดทำบริการสาธารณะนั้นทั้งหมดหรือการจ้างเป็นบางส่วนก็ได้ การจ้างให้จัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะไม่เก็บค่าใช้บริการจากประชาชน แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้จ่ายเงินให้กับผู้รับจ้าง

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน (concession) เป็นการให้อำนาจการจัดทำบริการสาธารณะแก่หน่วยงานภายนอกลงทุนดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้หน่วยงานที่ได้รับสัมปทานเก็บค่าใช้บริการตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกัน รวมทั้งผู้รับสัมปทานต้องรับความเสี่ยงเอง

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น (joint venture) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถร่วมลงทุนกับองค์กรภายนอกรวมถึงการช่วยเหลือของต่างประเทศหรือความเป็นหุ้นส่วนกับรัฐเพื่อดำเนินกิจกรรมหรือจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งส่วนใหญ่การร่วมทุนจะเกิดขึ้นกับโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนและเทคโนโลยีสูง เช่น ระบบการขนส่งมวลชนโครงการพัฒนาระบบพลังงาน โครงการพัฒนาเขตอุตสาหกรรม การร่วมทุนกับหน่วยงานอื่นมีข้อดีในเรื่องของการประหยัดงบประมาณในการลงทุนลดความเสี่ยงในการดำเนินการและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยความสมัครใจและตามความพร้อมในการร่วมมือของแต่ละองค์กรลักษณะของความร่วมมือ เช่น การ

แลกเปลี่ยนบริการ (trading service) การให้เช่าอุปกรณ์ (renting equipment) การจ้าง (contracting) การใช้บุคลากรร่วมกัน (sharing staff) การรวมบริการ (consolidating) การร่วมกันใช้สิ่งอำนวยความสะดวก (joint use of a facility) การจัดตั้งเขตบริการพิเศษ (special purpose districts) การจัดซื้อและเป็นเจ้าของอุปกรณ์ร่วม (joint purchase and ownership of equipment) หรือการจัดซื้ออุปกรณ์ร่วมกัน (cooperative purchasing)

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สันตชัย รัตนะขวัญ (2567 สืบค้นออนไลน์) ได้กล่าวถึงระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้นในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (Vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน ก็ให้ดำเนินการขอประมาติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้น ๆ ตามลำดับหลักการขอยกเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานโดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าวเรียกว่าหลัก Home Rule ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะของระบบการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพขั้นต่ำของบริการสาธารณะ รวมทั้งไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้แต่อย่างใด อีกทั้งในบางประเทศอาจไม่ได้กำหนดประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มี เนื่องจากประเทศเหล่านี้ กำหนดประเภทบริการหรือกิจกรรมที่ห้ามไม่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ จึงกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลโดยเฉพาะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้สามารถใช้ดุลยพินิจในการเลือกประเภทบริการ ระดับคุณภาพของบริการและวิธีจัดบริการได้อย่างเต็มที่

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนามาตรฐานคุณภาพ

บริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัลให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะเริ่มต้นโดยการบุกเบิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับเคลื่อนของการแข่งขันรวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยตนเอง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดทำสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้ สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1990 โดยรัฐบาลอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า Citizen Charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำมาตรฐานการให้บริการและประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้ให้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะที่หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ

2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

ความเป็นมา

บรรณานุกรม เศรษฐบุตรและคณะ (2545 หน้า 1) ได้กล่าวไว้ว่า เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุดในปัจจุบัน (ไม่นับรวมสุขาภิบาลซึ่งได้ปัจจุบันได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลไปหมดแล้ว) เทศบาลในประเทศไทย ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี

พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 1 ปีภายใต้รัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ปรีดี พนมยงค์ ถือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 ซึ่งเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่ใช้อยู่แพร่หลายในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทยนอกจากนี้ ยังเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่สุดคนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ ปี พ.ศ.2475 อีกด้วย

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 หน้า 123-124) ได้กล่าวว่า ความเป็นจริงแล้วประเทศไทยมีความพยายามในการจัดตั้งเทศบาลหลายครั้งตั้งแต่สมัยสุภณาสีทริราชย์ เช่นพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ต้องการให้ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำการปกครองตนเองขึ้นตามแบบอย่างประเทศตะวันตกที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลดังจะเห็นได้จากการให้พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Times ฉบับประจำวันที 28 เมษายน พ.ศ. 2474 ซึ่งมีใจความสำคัญตอนหนึ่งว่า

....."เรากำลังเตรียมออกพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นมาใหม่ เพื่อทดลองเกี่ยวกับสิทธิเลือกตั้งภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ประชาชนจะมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรจะมีความรับผิดชอบในกิจการของท้องถิ่น เรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาด ถ้าเราจะมีการปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้ และมีประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งใน กิจการปกครองท้องถิ่น"

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (2567 สืบค้นออนไลน์) ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้แจ้งชัด ซึ่งอาจจำแนกที่มาของอำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้คือ

1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด

สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ ที่เลือกปฏิบัติ ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะต่าง ๆ ดังนี้

1.1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ มาตรา 50,53 และ 56

หน้าที่เทศบาลตำบล

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

หน้าที่เทศบาลเมือง

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
- (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุข
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (12) เทศพาณิชย์

หน้าที่เทศบาลนคร

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
- (2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถาน

บริการอื่น

- (5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- (6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- (7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- (8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54 ได้

การทำการนอกเขตเทศบาลและการทำกร่วมกับบุคคลอื่น

มาตรา 57 ทวิ เทศบาลอาจทำกิจการนอกเขต เมื่อ

- (1) การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจ

หน้าที่อยู่ภายในเขตของตน

- (2) ได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขภาพสภาจังหวัด หรือ

สภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ

- (3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

มาตรา 57 ตริ เทศบาลอาจทำการร่วมกับบุคคลอื่นโดยก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด เมื่อ

- (1) บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค
 - (2) เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือสุขาภิบาล ถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ
 - (3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยการเปลี่ยนแปลงจำนวนหุ้นที่เทศบาลถืออยู่ในบริษัทจำกัด ต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
- ความใน (๑) และ (๒) ของวรรคหนึ่ง ไม่ใช้บังคับในกรณีที่บริษัทจำกัดที่เทศบาลร่วมก่อตั้งหรือถือหุ้นอยู่ด้วย

สหการ

มาตรา 58 ถ้ามีกิจการใดอันอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย

การจัดตั้งสหการจะทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนดชื่ออำนาจ หน้าที่ และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สินไว้ด้วย

มาตรา 59 สหการอาจได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และอาจกู้เงินได้ภายใต้บังคับมาตรา 66 (5) หรือ (6)

เทศบัญญัติ

มาตรา 60 เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้
- (2) เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตราเทศบัญญัติในเทศบัญญัตินั้น จะกำหนดโทษปรับผู้ละเมิดเทศบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตราเทศบัญญัติ

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจ หน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตราย อันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.2464
- พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2534

- พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติควบคุมการใช้จุลจากระทำปุ๋ย พ.ศ.2490
- พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.2493
- พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.2495
- พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534
- พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

พ.ศ.2535

- พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พ.ศ.

2503

- พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508
- พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510
- พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.2518
- พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.2522
- พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2523
- พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.2523
- พระราชบัญญัติรักษาคลองประปา พ.ศ.2526
- พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.2528
- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2502
- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515 (กฎหมายว่าด้วย

การควบคุมการจอดเรือในแม่น้ำลำคลอง)

- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2515 (กฎหมายว่าด้วยทางหลวง)
- ประมวลกฎหมายที่ดิน (ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาที่สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทที่รกร้างว่างเปล่าตามคำสั่ง กระทรวงมหาดไทยที่ 890/2498

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยสรุป

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
13. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
15. ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
16. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

กิจการที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุขการ
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณสุข เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ

5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลมวกเหล็ก เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลมีชื่อว่า สุขาภิบาลมวกเหล็ก ประกาศจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลตามกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2505 และได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เทศบาลตำบลมวกเหล็ก ได้รับการยกฐานะ จากสุขาภิบาลตาม พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 เทศบาลตำบลมวกเหล็ก

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลตำบลมวกเหล็ก

สำนักงานเทศบาลตำบลมวกเหล็ก ตั้งอยู่เลขที่ 444 หมู่ที่ 3 ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดสระบุรี ห่างจากตัวจังหวัดสระบุรี ประมาณ 38 กิโลเมตร และตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของกรุงเทพมหานคร โดยอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 146 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ มีอาณาเขตติดต่อกับ อบต.มวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี
ทิศใต้ มีอาณาเขตติดต่อกับ อบต.มิตรภาพ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก มีอาณาเขตติดต่อกับ อบต.พญาเย็น อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก มีอาณาเขตติดต่อกับ อบต.มิตรภาพและอบต.มวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็กจังหวัดสระบุรี

เขตพื้นที่การปกครองเทศบาลตำบลมวกเหล็ก จำนวน 4.5 ตารางกิโลเมตร

ชุมชนของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก จำนวน 8 ชุมชน ดังนี้

ชุมชนที่ 1 ชุมชนโรงเรียนอนุบาลมวกเหล็ก (หมู่ที่ 3 ตำบลมวกเหล็ก)

ชุมชนที่ 2 ชุมชนวัดมวกเหล็กนอก (หมู่ที่ 3 ตำบลมวกเหล็ก)

ชุมชนที่ 3 ชุมชนศาลเจ้าพ่อมวกเหล็ก (หมู่ที่ 1 ตำบลมิตรภาพ)

ชุมชนที่ 4 ชุมชนมิตรใหม่ (หมู่ที่ 9 ตำบลมิตรภาพ)

ชุมชนที่ 5 ชุมชนนกแซงแซว (หมู่ที่ 9 ตำบลมิตรภาพ)

ชุมชนที่ 6 ชุมชนข้างโรงพัก (หมู่ที่ 3 ตำบลมวกเหล็ก)

ชุมชนที่ 7 ชุมชนหน้าอำเภอ (หมู่ที่ 3 ตำบลมวกเหล็ก)

ชุมชนที่ 8 ชุมชนตลาดมวกเหล็กพัฒนา (หมู่ที่ 1 ตำบลมิตรภาพ)

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบเนินเขา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออก ของจังหวัดสระบุรี

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะอากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จะมีลมจากทิศตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมที่พัดจากมหาสมุทรอินเดียนำเอาไอน้ำและความชุ่มชื้น เข้ามายังประเทศไทย นอกจากนั้นยังมีร่องความกดอากาศต่ำพัดผ่านประเทศไทยตอนบนเกือบตลอดช่วงฤดูฝน จึงทำให้บริเวณจังหวัดสระบุรีมีฝนตกชุกทั่วไป โดยเดือนที่มีฝนตกมากที่สุดคือเดือนกันยายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือน ตุลาคม ถึงกลางเดือน กุมภาพันธ์ ซึ่งเป็น ฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จะมีลมเย็นและแห้งจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือพัดผ่าน ทำให้มีอากาศเย็นทั่วไป โดยมีอากาศหนาวถึงหนาวจัดเป็นบางวันในเดือนธันวาคมและมกราคม

ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงประมาณเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้เป็นช่วงปลอดมรสุม จะมีลมจากทิศใต้และตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุม ทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป เดือนที่มีอากาศร้อนที่สุดคือเดือนเมษายน

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นหินปูน ดินเหนียว และดินเหนียวปนทราย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำ คลองมวกเหล็ก เป็นแหล่งน้ำธรรมชาติซึ่งเป็นลำธารที่กั้นระหว่างอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี และอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีต้นน้ำในป่าอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ซึ่งเป็นน้ำผุดจากใต้ดิน ทำให้มีน้ำไหลตลอดทั้งปี เพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภคของประชาชน

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

เทศบาลตำบลมวกเหล็ก มีสวนรุกขชาติมวกเหล็ก มีต้นไม้ พรรณไม้ยืนต้นที่สำคัญของประเทศ เช่น พรรณไม้ในวรรณคดี พรรณไม้ในพุทธประวัติ พืชสมุนไพร และพรรณไม้ที่มีคุณค่าหายากนานาชนิด

2. วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

“เมืองไร่ลพพิข วิถีชีวิตดั้งเดิม ส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ แหล่งผลิตอาหารคุณภาพเด่น มุ่งเน้นการศึกษานำพาชุมชนให้ยั่งยืน มีความสุขบนพื้นฐาน ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ”

ยุทธศาสตร์

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาอาชีพและรายได้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
4. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมอนุรักษ์ฟื้นฟูศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม

ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

5. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

เป้าประสงค์

1. เพื่อพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อพัฒนาการพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. เพื่อพัฒนาการพัฒนาอาชีพและรายได้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
4. เพื่อพัฒนาการส่งเสริมอนุรักษ์ฟื้นฟูศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม

ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

5. เพื่อพัฒนาการเสริมสร้างธรรมาภิบาล และ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ตัวชี้วัด

1. จำนวนโครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน
2. ร้อยละของความสำเร็จ
3. การดำเนินการแล้วเสร็จ
4. กรณีโครงการด้านอื่นๆ วัดจากการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการทุก

ประการ

กลยุทธ์

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - กลยุทธ์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต
 - กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 - กลยุทธ์การพัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาอาชีพและรายได้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

สิ่งแวดล้อม

- กลยุทธ์การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน

4. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมอนุรักษ์ฟื้นฟูศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

- กลยุทธ์การส่งเสริมอนุรักษ์ฟื้นฟูศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

5. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาล และ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

- กลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

จุดยืนทางยุทธศาสตร์

จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก

การกำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก กำหนดการพัฒนาที่ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาล ที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 5 ยุทธศาสตร์ และ 5 กลยุทธ์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- กลยุทธ์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต

- กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- กลยุทธ์การพัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาอาชีพและรายได้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

- กลยุทธ์การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน

4. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมอนุรักษ์ฟื้นฟูศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

- กลยุทธ์การส่งเสริมอนุรักษ์ฟื้นฟูศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

5. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาล และ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

- กลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

3. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครองของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก จำนวน 8 ชุมชน ดังนี้

ชุมชนที่ 1 ชุมชนโรงเรียนอนุบาลมวกเหล็ก (หมู่ที่ 3 ตำบลมวกเหล็ก)

ชุมชนที่ 2 ชุมชนวัดมวกเหล็กนอก (หมู่ที่ 3 ตำบลมวกเหล็ก)

- ชุมชนที่ 3 ชุมชนข้างโรงพัก (หมู่ที่ 3 ตำบลมวกเหล็ก)
- ชุมชนที่ 4 ชุมชนศาลเจ้าพ่อมวกเหล็ก (หมู่ที่ 1 ตำบลมิตรภาพ)
- ชุมชนที่ 5 ชุมชนมิตรใหม่ (หมู่ที่ 9 ตำบลมิตรภาพ)
- ชุมชนที่ 6 ชุมชนนกแซงแซว (หมู่ที่ 9 ตำบลมิตรภาพ)
- ชุมชนที่ 7 ชุมชนหน้าอำเภอ (หมู่ที่ 3 ตำบลมวกเหล็ก)
- ชุมชนที่ 8 ชุมชนตลาดมวกเหล็กพัฒนา (หมู่ที่ 1 ตำบลมิตรภาพ)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

บุญฤกษ์ ณ นคร, ไพรัตน์ นิมิตต์ และกันตณ หนูทองแก้ว (2563 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านระบบสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านระบบพลังงาน ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบการจัดการน้ำ ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานดังนี้

1. ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพ
2. ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและตามซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในการสัญจรไปมา
3. ด้านระบบจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบทุกหมู่บ้านและวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหา
4. ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
5. ด้านระบบกำจัดขยะ ข้อเสนอแนะว่า ควรเก็บขยะอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ50 พรรษา ศูนย์รวมใจเอสเตรีย ภูเก็ตของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ย ในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกอง สาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของกองการ ท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก

สำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ธนวัฒน์ กิตา และคณะ (2565 : บทคัดย่อ) บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2) เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และ 3) ประยุกต์ใช้ หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยผสมวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวน ประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้ประชากร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 10 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึง พพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การ ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัดตุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตดา

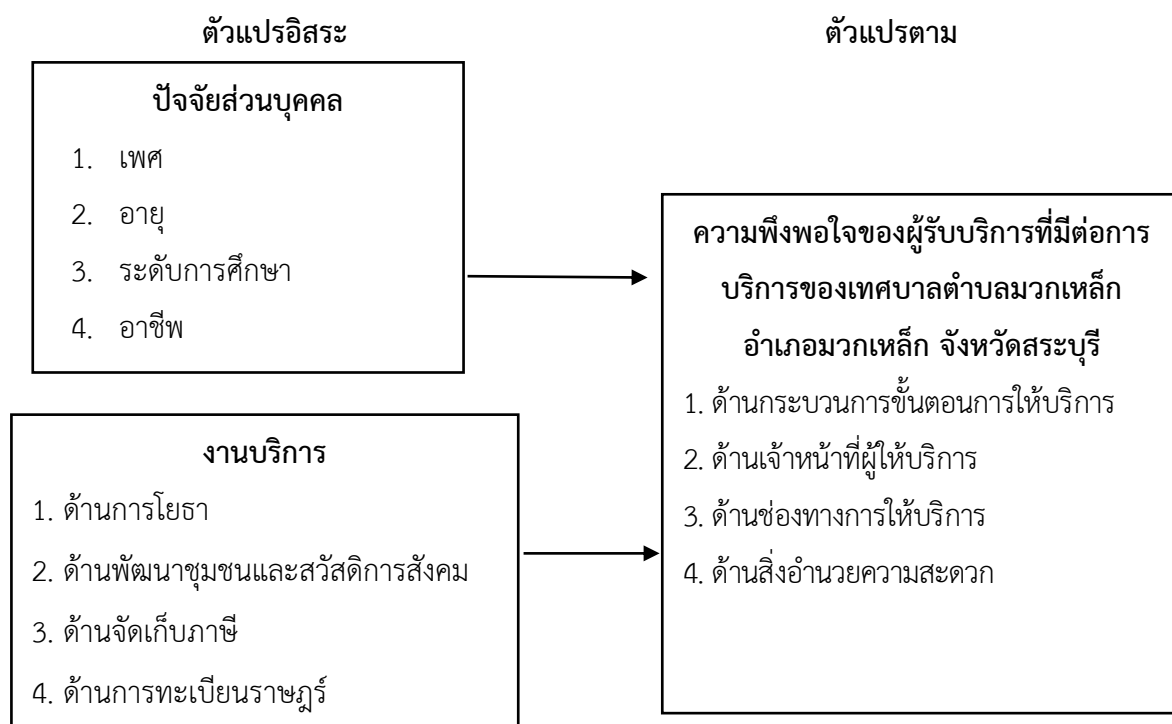
อรุณ ไชยนิติย์ และคณะ (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจจำนวน 5 งานมีกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan Cited in Kaiwan, 2002) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ทชชยา วนนะบรรเดชน์ และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2566 :บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 2) ศึกษาพฤติกรรมและคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร 3) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง 375 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรในภาพรวมมีคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) และความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ด้านความมีวินัย ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการได้ร้อยละ 92.4 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ พบว่า ด้านความมีวินัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากและด้านความรับผิดชอบ ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการให้บริการงานสาธารณะให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้นำแนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1)ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3)ด้านช่องทางการให้บริการและ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาเป็นแนวทางพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน และการแปลผล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำนวน 6,623 คน (สำนักงานปลัดของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 100 คน ตามขอบเขตของการว่าจ้างการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทยอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน มีการกำหนดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยกำหนดการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1981) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น	= คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น
	= $5-1/8$
	= 0.50
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

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านการโยธา
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
4. งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร์

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบความตรง เชิงเนื้อหา รวมทั้งภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการใน 4 งานบริการที่สำรวจ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าประสิทธิแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567 –เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ทั้ง 4 งานบริการ วิเคราะห์การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : $S.D.$)

5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง 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 โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้ว
นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละ แล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนน ตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) จำแนกตามประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ได้แก่

- 2.1 งานบริการด้านการโยธา
- 2.2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.3 งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
- 2.4 งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	53	53.00
หญิง	47	47.00
เพศทางเลือก	00	00.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	14	14.00
25 - 34 ปี	16	16.00
35 - 44 ปี	18	18.00
45 - 54 ปี	16	16.00
55 - 64 ปี	17	17.00
65 ปีขึ้นไป	19	19.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	20	20.00
มัธยมศึกษา	25	25.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	18	18.00
ปริญญาตรี	19	19.00
สูงกว่าปริญญาตรี	18	18.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	9.00
พนักงานบริษัท	16	16.00
รับจ้างทั่วไป	14	14.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	8	8.00
เกษตรกร/ประมง	15	15.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	12	12.00
นักเรียน/นักศึกษา	15	15.00
ว่างงาน	11	11.00
อื่นๆ	00	00.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รวมเฉลี่ย	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รองลงมา คือ 45 - 54 ปี และ 25 - 34 ปี จำนวนเท่ากันคือ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 น้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ระดับคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัทจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษาและเกษตรกร/ประมงจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมา ว่างงานจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และน้อยที่สุดคือค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. งานบริการด้านโยธา	4.84	0.43	มากที่สุด
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.45	มากที่สุด
3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี	4.84	0.43	มากที่สุด
4. งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร์	4.86	0.40	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คืองานบริการด้านการทะเบียนราษฎร์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86)) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 งานบริการ คือ งานบริการด้านโยธา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.40	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.47	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.39	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.84$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านโยธา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านโยธา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.52	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.84)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.96) รองลง คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80) ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.76)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในด้านโยธา ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านโยธา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.88	1.35	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.84	1.33	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.80	1.31	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	1.28	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.72	1.26	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.68	1.24	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.88	1.35	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.72	1.26	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.64	1.23	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ ซักถาม	4.84	1.33	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.64	1.23	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.72	1.26	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.92	1.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.76	0.52	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านโยธา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.68	1.24	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	1.37	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.64	1.23	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.88	1.35	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.78	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. พังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.92	1.37	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.84	1.33	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.92	1.37	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	5	1.41	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	5	1.41	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	5	1.41	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	5	1.41	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	5	1.41	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	5	1.41	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.95	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานงานบริการด้านโยธา ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 6 หัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุและการจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5$) รองลงมา มี 2 หัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายและ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.52	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.42	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.45	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$)

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้งานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.64	1.23	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	1.35	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.72	1.26	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.68	1.24	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.92	1.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.77	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.92	1.37	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.96	1.39	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.64	1.23	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.88	1.35	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.80	1.31	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.88	1.35	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.92	1.37	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.96	1.39	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.80	1.31	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	1.37	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.96	1.39	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.84	1.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. พังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.76	1.28	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	1.31	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.76	1.28	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.96	1.39	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.92	1.37	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.68	1.24	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.72	1.26	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	5	1.41	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.84	1.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาเท่ากัน 2 ข้อ คือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5$) รองลงมา คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$)

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้าน จัดเก็บภาษี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.51	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.43	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรีในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) รองลง คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.92	1.37	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.84	1.33	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.92	1.37	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	1.33	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.80	1.31	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.36	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.80	1.31	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.80	1.31	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.72	1.26	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.84	1.33	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.76	1.28	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.92	1.37	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.80	1.31	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.72	1.26	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.80	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี			ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.96	1.39	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	1.37	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.76	1.28	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.84	1.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.36	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.96	1.39	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.92	1.37	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.76	1.28	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	5	1.41	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.84	1.33	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.76	1.28	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.60	1.21	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.92	1.37	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.92	1.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 2 ข้อคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน มี 2 ข้อคือความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5$) รองลงมาคือผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$)

4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการ ด้านการทะเบียนราษฎร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.28	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.42	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.41	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.86)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) รองลงมามีค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.88	1.35	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.96	1.39	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.92	1.37	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	1.33	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.96	1.39	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.28	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.60	1.21	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.92	1.37	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.72	1.26	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.88	1.35	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ ซักถาม	4.92	1.37	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.76	1.28	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.96	1.39	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.92	1.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎร			ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.96	1.39	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.96	1.39	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ ต้องการของประชาชน	4.72	1.26	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.76	1.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	0.47	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้าย อธิบาย	4.92	1.37	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.96	1.39	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.92	1.37	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.92	1.37	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.96	1.39	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.56	1.19	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.84	1.33	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ความรู้	4.92	1.37	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.80	1.31	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามี 3 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับ สถานที่ราชการ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$)

ด้านช่องทางการให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน และ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชน นอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ และ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามี 4 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ขณะรอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.72	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.27	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	มากที่สุด	97.56	10
รวมเฉลี่ย	4.85	มากที่สุด	96.90	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.90 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.56 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.27 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านการโยธา	4.84	มากที่สุด	96.80	10
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	มากที่สุด	96.74	10
3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4. งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร	4.87	มากที่สุด	97.27	10
รวมเฉลี่ย	4.85	มากที่สุด	96.90	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.90 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านงานบริการด้านการทะเบียนราษฎรโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.27 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา 2 งานร้อยละความพึงพอใจเท่ากัน คือ งานบริการด้านการโยธาและด้านจัดเก็บภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.74 ระดับคะแนน 10 คะแนน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี สรุปดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รองลงมา คือ 45 - 54 ปี และ 25 - 34 ปี จำนวนเท่ากันคือ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 น้อยที่สุด

มีจำนวนเท่ากัน 2 ระดับคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัทจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษาและเกษตรกรกรม/ประมงจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมา ว่างงานจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00และน้อยที่สุดคือค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอ มวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.90 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านงานบริการด้านการทะเบียนราษฎรโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.27 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมามี 3 งานค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน คือ งานบริการด้านการโยธา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและงานบริการด้านจัดเก็บภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80, 96.74, 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอ มวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 96.90 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) รองลงมามีค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84)

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอ มวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.96) รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$)

ด้านช่องทางการให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน และ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ และ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 4 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$)

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านโยธาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลง คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$)

ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอ มวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในด้านโยธา ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา คือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 6 หัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5$) รองลงมา มี 2 หัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ แผงแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายและ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอ มวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึง

พอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$)

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาเท่ากัน 2 ข้อ คือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5$) รองลงมา คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$)

2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) รองลง คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 2 ข้อ คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน มี 2 ข้อ คือความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5$) รองลงมาคือผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$)

3. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.90 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.56 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.72 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.27 ระดับคะแนน 10 คะแนน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับ อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้นเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรีในด้านต่าง ๆ ต่อไป

งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร์ ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง สอดคล้องกับ ธนวัฒน์ กิดา และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และ 3) ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี มีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการมากที่สุด

งานบริการด้านโยธา ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ และ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ สอดคล้องกับ ธนวัฒน์ กิตา และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ และ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการมากที่สุด

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็นช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับ ทวนธง ครุฑจ้อน และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อีกทั้งสอดคล้องกับ อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการมากที่สุด

งานบริการด้านจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับ ทวนธง ครุฑจ้อน และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อีกทั้งสอดคล้องกับอรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรีที่ได้จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร์ ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยต่ำสุดในประเด็น บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการทุกคนควรตระหนักว่าตนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบสำคัญเป็นงานที่ทำทลายความสามารถทั้งในการวางแผน การพัฒนาบุคลิกภาพ การส่งเสริมสิ่งที่ดีงามให้พร้อมเสมอในการปฏิบัติงาน การฝึกฝนตนเองให้มีความอดทนอดกลั้น และรู้จักข่มใจ

งานบริการด้านโยธา ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในประเด็น ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ ผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในประเด็นความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการ อาจใช้แผนภาพแสดงขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน ใช้รูปภาพ สัญลักษณ์แทนข้อความ ให้เข้าใจระหว่างผู้เกี่ยวข้องได้ง่ายกว่าคำพูด หรือ ข้อความ

งานบริการด้านจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ใน

ประเด็น ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ควรให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการนำมาวิเคราะห์ และเปรียบเทียบ เมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชนด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็นใช้กล่องรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำแนวทางการพัฒนาการบริหารงานที่ได้ไปวิจัยเชิงปฏิบัติพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารงาน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม, และอรุณกรณ์ อัครแสง. (2547). คู่มือมิติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จุฬารัตน์ วัฒนะ และสุชาติ เปรมสุริยา. (2563). การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 7(1), 99-115.
- เจตศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ :วิทยาลัยการปกครอง.
- ฉัตรชัย กองกุล. (2559). วัฒนธรรมองค์การของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้การเป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศด้านการบริการ. วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ, 9(1), 22-34.
- ชลดา พันภัย และกิตติพงษ์ ลือนาม. (2562). การใช้เฟสบุ๊คเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษาในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานในระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. วารสารมนุษยสังคมศิลปาสาร, 1(1), 98-109.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชิตชม กันจุฬา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวกรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน, 2(1), 13-33.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ. กรมการปกครอง. วารสารเทศาภิบาล, 88(7), 8 – 20.

- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- ณัฐพัชร อภิรุ้งเรืองสกุล และวิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์. (2562). อิทธิพลของทรัพยากรในงานและการ
ยอมรับในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการผ่านความพยายามทุ่มเทของ
พนักงานฝึกปฏิบัติงานสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 11(1),
169-182.
- ทัชชญา วรรณบวณเดช. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลแพรวาตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. วารสารสารสนเทศ, 14(2), 73-84.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(27), 85-96.
- นิภาพรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต
ของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบ
งกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสหัส
ปาตี จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2559. สงขลา: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ปาริฉัตร ป้องโล่ อนันต์ อนันตนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2561). ศึกษาความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี,
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). การเมืองท้องถิ่น: การเมืองของใครโดยใครเพื่อใคร.
กรุงเทพมหานคร.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ
เทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร บัณฑิต
วิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- พรพิพัฒน์ ชื้อสัตย์. (2555). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพปฏิบัติงานครู กศน. ตำบลในเขตภูมิภาค ตะวันตก**. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 5(3), 319-328.
- เยาวภา ปฐมศิริกุล และ สุตาพร สาวม่วง. (2554). **ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการส่วน ตำบลคลองสาม อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 1(1), 139-151.
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). **เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: น้ากั้ง.
- รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- รัชณี นาแ้ว. (2563). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลในจังหวัดปัตตานี**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 12(2), 394-410.
- ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูกิจ ยลชญาวงศ์, และรวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2560). **ปัญหาและอุปสรรคในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 2 “การวิจัย 4.0 เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” วันที่ 26-27 กรกฎาคม 2560 (หน้า 511-521).** มหาวิทยาลัยราชธานี.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**.
- ลูกน้ำ บุญชัย และมานพ ชูนิล. (2558). **ความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่ พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์**. วารสารวิชาการ และวิจัยสังคมศาสตร์, 10(28), 143-158.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิตา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงส์, สิทธิพันธ์ พุทธหุน. (2562, กันยายน-ธันวาคม). **การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร**. วารสารรัชต์ภาคย์, 12(31), 55-68.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ภารกิจการประปาของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). **นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วุฒิชัย ลีมอรุณทัย และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัย:คอนโดมิเนียม. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal Silpakorn University, 9(1), 341-355.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยารัษฎานุบำรุง. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2563.) ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอดำรงวิทยารัษฎานุบำรุง จังหวัดบุรีรัมย์.
- สถิต แพงแพง จิตติ กิตติเลิศไพศาล และละมัย ร่มเย็น. (2561). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอดำรงวิทยารัษฎานุบำรุง จังหวัดนครพนม. วารสารบัณฑิตศึกษา, 15(17), 119-127.
- สำนักงานปลัดของเทศบาลตำบลหัวปลวก. (2566). ข้อมูลพื้นฐานในเขตการปกครองเทศบาลตำบลหัวปลวก ตำบลหัวปลวก อำเภอสายบุรี จังหวัดสงขลา. ค้นหาจาก <http://www.huapluak.go.th>
- สุเชาน มีหนองหว้า, อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, ทศพร ชูเพ็ญ, และปธาน สุวรรณมงคล. (2563). การบริการสาธารณะด้านการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้บริบทการกระจายอำนาจในรอบสองทศวรรษ. วารสารการเมืองการปกครอง, 10(3), 288-303.
- สุธรรม ขนาคักดี. (2560). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอดำรงวิทยารัษฎานุบำรุง จังหวัดสตูล. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย ไส้จจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งลอโนคน. ใน บทความทางวิชาการ เล่ม 16 (หน้า 81), กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- อุดม ทุมไธสี. (2552). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ
- อัษฎา ฝาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลทองโฆบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11(53), 65-72.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Best, C. T., Morrongiello, B., & Robson, R. (1981). **Perceptual equivalence of acoustic cues in speech and nonspeech perception**. *Perception & psychophysics*, 29, 191-211.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall
- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michiqan Press.
- Rondinelli, D. A., Nellis, J. R., & Cheema, G. S. (1983). **Decentralization in developing countries**. *World Bank staff working paper*, 581, 13-28.
- Osborne, Stephen P. (2010). **The new public governance: emerging perspective on the theory and practice of public governance**. New York: Routledge.
- Work, Robertson, (2002). **Overview of decentralization worldwide: a stepping stone to improve governance and human development**. 2nd International conference on decentralization federalism: the future of degenitalizing states?, 25-27 July 2002, Manila, Philippines.
- Yamane, T. (1 9 7 3). **Research Methodology/Sample Size**. Florida: University Of Florida.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจ

ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ

ภาคผนวก ง รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

- ☐ งานบริการด้านการโยธา
- ☐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
- ☐ งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|--|---|
| 1. เพศ | 1) ☐ ชาย | 2) ☐ หญิง | 3) ☐ เพศทางเลือก |
| 2. อายุ | 1) ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | 2) ☐ 25-34 ปี | 3) ☐ 35-44 ปี |
| | 4) ☐ 45-54 ปี | 5) ☐ 55-64 ปี | 6) ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1) ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 2) ☐ มัธยมศึกษา | |
| | 3) ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 4) ☐ ปริญญาตรี | |
| | 5) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| 4. อาชีพ | 1) ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2) ☐ พนักงานบริษัท | |
| | 3) ☐ รับจ้างทั่วไป | 4) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | 5) ☐ เกษตรกรรม/ประมง | 6) ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | 7) ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 8) ☐ ว่างาน | |
| | 9) ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					
ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

งานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

งานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

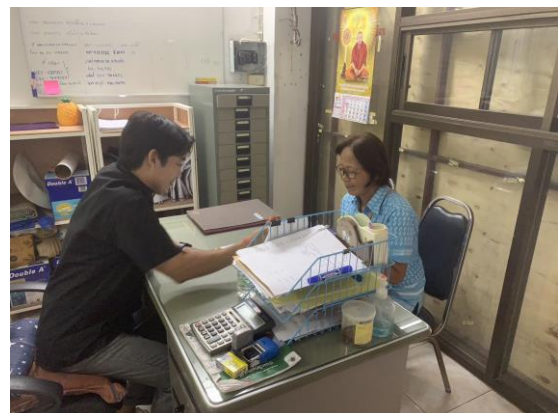
การประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

1. งานบริการด้านโยธา



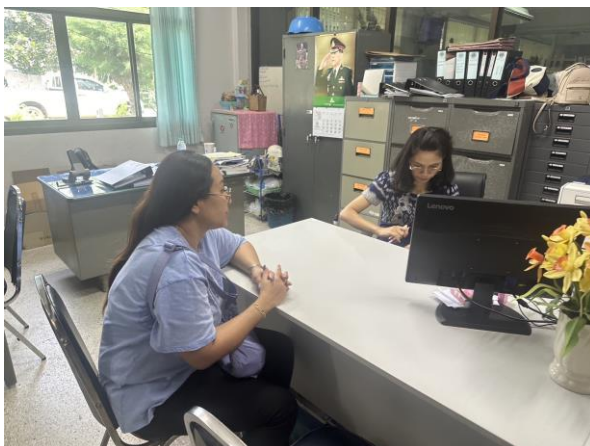
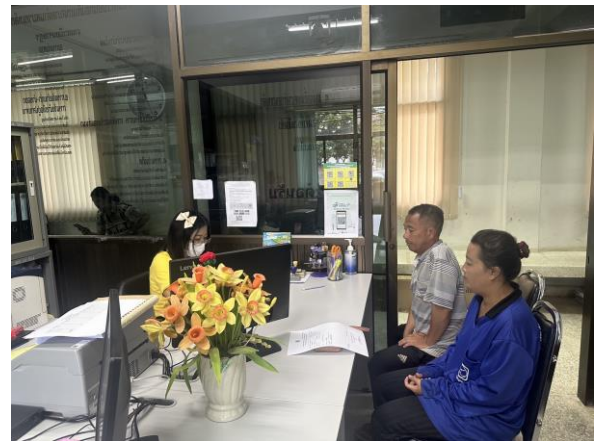
2. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม



3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี



4. งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร์



ภาคผนวก ค

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ



ภาคผนวก ง

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี เจริญทรัพย์	ที่ปรึกษานักวิจัยผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
2. รองศาสตราจารย์ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์	นักวิจัย
3. อาจารย์ดร.อังคณา อุดมพันธ์	นักวิจัย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปนิดา เนื่องพะนอม	นักวิจัย
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิตตา โชติช่วง	นักวิจัย
6. อาจารย์จิตราพร โชติช่วง	นักวิจัย
7. อาจารย์เบญจพร บุญสยาม	นักวิจัย
8. อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวน	นักวิจัย
9. อาจารย์นิลรัตน์ ปัทม	นักวิจัย
10. อาจารย์อรรรณ ด่านวรวิจิตร	นักวิจัย



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประจำปีงบประมาณ
2567