



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง
อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2569

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประมุข อุณหเลขกะ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และอาจารย์ธนธร จงศิริฐิติศักดิ์ คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2569 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทองทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเพชรเมืองทองทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

กันยายน 2569



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2569 ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา จำนวน 85 คน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 100 คน และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 98.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.60



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-3
ขอบเขตของการประเมิน	1-4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-5
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	2-1
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่น	2-5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	2-9
ทฤษฎีและแบบจำลองการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ	2-14
กฎหมายและนโยบายการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-20
บริบทของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง	2-23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-36
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านการศึกษา	4-1
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4-9
งานด้านพัฒนาชุมชน	4-16
งานด้านสาธารณสุข	4-23
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ	4-30



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผลการประเมิน	5-1
บรรณานุกรม	ก-1
ภาคผนวก	ข-1
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	
ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณะ	
ภาพแสดงการประชาสัมพันธ์เก็บข้อมูลผู้รับบริการ	
ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ	
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	



บทที่ 1

บทนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการปฏิรูปภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Approach) และการสร้างคุณค่าสาธารณะ (Public Value Creation) ตามหลักธรรมาภิบาล การประเมินความพึงพอใจไม่เพียงแต่เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของกฎหมายและนโยบายของรัฐ แต่ยังเป็นการสร้างกลไกการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ (สุทธิชัย ยอดสุวรรณ, 2563)

ในบริบทของประเทศไทย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างมากนับตั้งแต่การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการปรับปรุงแก้ไขในปี 2562 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี การประเมินนี้จึงไม่เพียงแต่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ยังเป็นการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Accountability) ที่เป็นหลักการสำคัญของระบอบประชาธิปไตย (ธีรพันธ์ โลหิตกุล, 2564)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะโดยตรงแก่ประชาชน มีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชุมชน การบริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาธิปไตยโดยรวม การศึกษาวิจัยของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความน่าเชื่อถือของรัฐบาล (Government Trust) ความชอบธรรมทางการเมือง (Political Legitimacy) และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการประชาธิปไตย (วิชัย โชควิเศษ, 2565)

กรอบการประเมินความพึงพอใจที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย 4 มิติหลัก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งกรอบการประเมินนี้ได้รับการพัฒนาจากทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) และแบบจำลอง SERVQUAL ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากล และได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่นไทย การใช้กรอบ



การประเมิน 4 มิตินี้ช่วยให้สามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบ และครอบคลุม (สมชาย ใจดี, 2564)

ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นมิติที่วัดความเรียบง่าย ความชัดเจน และความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ รวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน การประเมินด้านนี้อิงกับทฤษฎีการออกแบบกระบวนการ (Process Design Theory) และแนวคิดการลดขั้นตอน (Process Simplification) ที่เน้นการสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการประเมินความหลากหลาย ความเข้าถึงได้ และความเหมาะสมของช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดไว้ให้บริการ ซึ่งในยุคดิจิทัลปัจจุบันรวมถึงทั้งช่องทางแบบเดิมและช่องทางออนไลน์ ตามแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) (ปิยะดา แสงทอง, 2564)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นมิติที่ประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะการบริการ และทักษะการสื่อสารของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน การประเมินด้านนี้อิงกับทฤษฎีพฤติกรรมการให้บริการ (Service Behavior Theory) และแนวคิดสมรรถนะของบุคลากร (Competency-based Approach) ที่เน้นการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประเมินสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความสะดวกสบาย และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตามทฤษฎีสภาพแวดล้อมการให้บริการ (Servicescape Theory) และหลักการออกแบบสำหรับทุกคน (Universal Design) (อรุณี เจริญสุข, 2563)

การประเมินในครั้งนี้ใช้วิธีการประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative Evaluation) ด้วยการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านแบบสอบถามที่มีการออกแบบให้มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสูง การเลือกใช้วิธีการเชิงปริมาณช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวนมากได้อย่างเป็นระบบ และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อหาแนวโน้ม รูปแบบ และความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญได้ นอกจากนี้ ผลการประเมินเชิงปริมาณยังสามารถนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดติดตามความก้าวหน้าและเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นได้ ทำให้การประเมินมีประโยชน์ต่อการวางแผนและการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วารุณี สมบูรณ์, 2565)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่มีภารกิจด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง โดยการประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกระบวนการ



ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การสังเคราะห์องค์ความรู้จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การออกแบบเครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ไปจนถึงการสรุปผลการประเมิน ทั้งนี้ได้มีการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการประเมินในทุกขั้นตอนเพื่อให้ผลการประเมินมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งการมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยในการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ในครั้งนี้ เป็นการส่งเสริมแนวทางการสร้างความร่วมมือทางวิชาการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมต่อไป (สุรัชย์ จันทร์เฒ, 2563)

ผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสำคัญที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง สามารถนำไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน นอกจากนี้ ผลการประเมินยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการติดตามประเมินผลในอนาคต การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ และการสร้างแรงจูงใจในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง การประเมินครั้งนี้จึงไม่เพียงแต่เป็นการประเมินผลย้อนหลัง แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรและการบริการสาธารณะให้ก้าวหน้าไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน (ณัฐพงษ์ เข้มทอง, 2564)

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งานของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านพัฒนาชุมชน
4. งานด้านสาธารณสุข



ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2569 ประกอบด้วย

งานด้านการศึกษา	จำนวน	350 คน
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	5,132 คน
งานด้านพัฒนาชุมชน	จำนวน	5,132 คน
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	5,132 คน

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาร์โวยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือขนาดประชากร
	e	คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง



3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2569 ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน – หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ



5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง โดยมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีและแบบจำลองการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ
5. กฎหมายและนโยบายการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. บริบทของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 แนวคิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นแนวคิดสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการบริการภาครัฐที่ต้องการการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงกลายเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญในการประเมินประสิทธิผลของการบริการสาธารณะ (Al-Refaie et al., 2020)

1.1.1 ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ (Expectation-Disconfirmation Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ถือเป็นรากฐานสำคัญในการอธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดย Oliver (2020) อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการให้บริการกับการรับรู้ประสิทธิภาพการบริการที่ได้รับจริง ทฤษฎีนี้เสนอว่า หากการรับรู้ประสิทธิภาพสูงกว่าความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงบวก (Positive Disconfirmation) ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม หากการรับรู้ประสิทธิภาพต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงลบ (negative disconfirmation) ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ



การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในบริบทของการบริการภาครัฐมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังที่หลากหลายต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์เดิม ข้อมูลข่าวสาร และมาตรฐานการบริการที่ประกาศไว้ (Kumar & Bhatia, 2021) ดังนั้น การทำความเข้าใจความคาดหวังของประชาชนและการจัดการการรับรู้ของพวกเขาจึงเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ

1.1.2 แบบจำลอง SERVQUAL และ SERVPERF

แบบจำลอง SERVQUAL ที่พัฒนาโดย Parasuraman et al. เป็นเครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยประกอบด้วย 5 มิติหลัก คือ ความน่าเชื่อถือ (reliability) การตอบสนอง (responsiveness) ความมั่นใจ (assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) และ สิ่งที่จับต้องได้ (tangibles) (Afthanorhan et al., 2019) แบบจำลองนี้วัดคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในแต่ละมิติ

อย่างไรก็ตาม Cronin & Taylor ได้เสนอแบบจำลอง SERVPERF เพื่อเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่า โดยใช้เพียงการรับรู้ประสิทธิภาพการบริการเท่านั้น โดยไม่ต้องวัดความคาดหวัง การศึกษาล่าสุดพบว่า SERVPERF มีความเหมาะสมมากกว่าในบริบทของการบริการภาครัฐ เนื่องจากมีความซับซ้อนน้อยกว่าและให้ผลการพยากรณ์ที่แม่นยำกว่า (Raza et al., 2020)

ในบริบทของการบริการภาครัฐไทย การประยุกต์ใช้แบบจำลองเหล่านี้ต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของการบริการสาธารณะ เช่น ความไม่สามารถเลือกผู้ให้บริการได้ การมีกฎระเบียบที่ชัดเจน และความจำเป็นในการรักษาความเป็นธรรม (Dwivedi et al., 2021) ดังนั้น การปรับปรุงมิติการวัดให้สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งจำเป็น

1.1.3 ทฤษฎี Gap Model ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry

ทฤษฎี Gap Model เป็นแนวคิดที่อธิบายช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โมเดลนี้ระบุช่องว่าง 5 ประเภท คือ Gap 1 (ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของผู้บริหาร) Gap 2 (ช่องว่างระหว่างการบริหารและข้อกำหนดคุณภาพการบริการ) Gap 3 (ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการและการส่งมอบบริการ) Gap 4 (ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการสื่อสารภายนอก) และ Gap 5 (ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า) (Zeithaml et al., 2019)



การประยุกต์ใช้ Gap Model ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยให้สามารถระบุจุดอ่อนในกระบวนการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ เช่น Gap 1 อาจเกิดจากการขาดการสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ Gap 2 อาจเกิดจากการไม่มีมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน Gap 3 อาจเกิดจากการขาดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และ Gap 4 อาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ตรงกับการบริการจริง (Singh & Kaur, 2021)

การจัดการช่องว่างเหล่านี้ต้องมีการประสานงานระหว่างทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การออกแบบกระบวนการ การพัฒนาบุคลากร ไปจนถึงการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน (Ahmed et al., 2020)

1.2 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory)

คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดหลักที่มีบทบาทสำคัญในการประเมินประสิทธิผลของการบริการสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญกับความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจทฤษฎีคุณภาพการบริการจึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาระบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Van Dooren et al., 2021)

1.2.1 มิติคุณภาพการบริการ 5 ประการ (RATER Model)

แบบจำลอง RATER ซึ่งประกอบด้วยมิติคุณภาพการบริการ 5 ประการ ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับการใช้งานในบริบทการบริการภาครัฐ โดยมีทั้ง 5 ประการประกอบด้วย Reliability (ความน่าเชื่อถือ) Assurance (ความมั่นใจ) Tangibles (สิ่งจับต้องได้) Empathy (ความเห็นอกเห็นใจ) และ Responsiveness (การตอบสนอง) (Ojo & Fauzi, 2020)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ในบริบทของการบริการภาครัฐ ความน่าเชื่อถือสะท้อนถึงความสามารถของหน่วยงานในการปฏิบัติตามข้อกำหนดและระเบียบที่กำหนดไว้ รวมถึงการรักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับประชาชน การศึกษาล่าสุดพบว่า ความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการภาครัฐ (Bah et al., 2021)

ความมั่นใจ (Assurance) เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพและความสามารถในการสร้างความไว้วางใจ ในการบริการภาครัฐ มิติดังนี้สะท้อนถึงความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (Kumar et al., 2020)



สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์เทคโนโลยี และรูปลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน มิตินี้รวมถึงการออกแบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และระบบการให้บริการออนไลน์ด้วย (Chen & Lin, 2019)

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการให้ความสนใจเป็นรายบุคคลต่อผู้รับบริการ การเข้าใจความต้องการเฉพาะบุคคล และการปรับการบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มเปราะบางในสังคม (Singh & Kaur, 2021)

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และการให้บริการที่รวดเร็ว รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที การตอบสนองที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ (Alzaydi et al., 2020)

1.2.2 แนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service)

แนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ที่พัฒนาโดย Denhardt & Denhardt เน้นการให้บริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมองประชาชนเป็น “พลเมือง” (Citizens) มากกว่า “ลูกค้า” (Customers) แนวคิดนี้เสนอหลักการสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า การแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ การให้ความสำคัญกับพลเมืองมากกว่าผู้ประกอบการ การคิดเชิงกลยุทธ์และการกระทำเชิงประชาธิปไตย การรับรู้ว่าคุณค่าการบริการไม่ใช่เรื่องง่าย การให้บริการผ่านผู้คนไม่ใช่ผ่านระบบ และการให้ความสำคัญกับพลเมืองและการให้บริการสาธารณะมากกว่าผู้ประกอบการและการเพิ่มผลิตภาพ (Bartels, 2020)

การประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ในบริบทไทยต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมการเมืองและความคาดหวังของประชาชนที่มีความหลากหลาย โดยเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบและประเมินการบริการ การสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ และการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการทำงานร่วมกับประชาชน (Vigoda-Gadot & Mizrahi, 2019)

แนวคิดนี้เสนอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะร่วมกัน มากกว่าการเป็นผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียว (Neshkova & Guo, 2021)



1.2.3 ทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)

การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) เป็นปรัชญาการจัดการที่เน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกด้านของการดำเนินงาน โดยมีการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับและการมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ในบริบทของการบริการภาครัฐ TQM ช่วยให้องค์กรสามารถยกระดับมาตรฐานการบริการและสร้างความยั่งยืนในการปรับปรุงประสิทธิภาพ (Mosadeghrad, 2020)

หลักการสำคัญของ TQM ในการบริการภาครัฐประกอบด้วย การมุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งในที่นี้หมายถึงประชาชนผู้รับบริการ การตัดสินใจทั้งหมดต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชนเป็นสำคัญ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านการวัดผล ติดตาม และปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ และการจัดการกระบวนการ โดยการออกแบบและควบคุมกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Khoshnaw & Alrawi, 2021)

การประยุกต์ใช้ TQM ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อให้รองรับการมีส่วนร่วมของบุคลากรและการไหลของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การสร้างระบบการวัดผลที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการสาธารณะ และการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องมือและเทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ (Sadikoglu & Olcay, 2019)

ความสำเร็จของการนำ TQM มาใช้ในการบริการภาครัฐขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูง การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการสร้างพันธมิตรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Yusr et al., 2020)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่น

การบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 กำลังเผชิญกับความท้าทายใหม่ที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของประชาชน และความจำเป็นในการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (Andrews et al., 2021)



2.1 หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากลว่าเป็นหลักการสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริการภาครัฐจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ (Fukuyama, 2020)

2.1.1 หลัก 6 ประการของธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล 6 ประการที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในบริบทของประเทศไทย ประกอบด้วยหลักการที่เชื่อมโยงกันและเสริมสร้างซึ่งกันและกัน

หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบที่ชัดเจน เป็นธรรม และสามารถบังคับใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน การปฏิบัติตามหลักนิติธรรมในการให้บริการภาครัฐหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับกฎหมาย มีมาตรฐานที่ชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติ การศึกษาล่าสุดพบว่า หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ (Holmberg et al., 2019)

หลักคุณธรรม (Morality) เน้นการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีจริยธรรม เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องยึดมั่นในค่านิยมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ การปลูกฝังหลักคุณธรรมในองค์กรช่วยสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นความเป็นธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม (Tummers & Knies, 2021)

หลักความโปร่งใส (Transparency) เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูล กระบวนการตัดสินใจ และการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบและตรวจสอบได้ ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน ความโปร่งใสสามารถเสริมสร้างได้ผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลและให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่าย (Kim & Lee, 2020)

หลักการมีส่วนร่วม (Participation) เน้นการส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การวางแผน และการประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนไม่เพียงแต่ช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสมมากขึ้น แต่ยังสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วมในการแก้ไขปัญหาสาธารณะ (Nabatchi & Amsler, 2021)

หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึงการที่หน่วยงานภาครัฐสามารถอธิบายการดำเนินงาน ผลลัพธ์ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะได้อย่างชัดเจน รวมถึงการยอมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดและมีกลไกการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (Bovens et al., 2019)



หลักความคุ้มค่า (Value for Money) เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน การประเมินความคุ้มค่าต้องพิจารณาทั้งต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อม รวมถึงผลกระทบระยะยาวต่อสังคม (Walker et al., 2020)

2.1.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation)

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญของประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล ซึ่งมีวิวัฒนาการจากการเป็นเพียงผู้รับข้อมูลไปสู่การเป็นหุ้นส่วนในการสร้างนโยบายและการให้บริการสาธารณะ Arnstein's Ladder of Participation ที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงใหม่ แสดงให้เห็นถึงระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน ตั้งแต่การให้ข้อมูล (Information) การปรึกษาหารือ (Consultation) การเข้าร่วม (Involvement) การร่วมมือ (Collaboration) ไปจนถึงการให้อำนาจ (Empowerment) (Meijer, 2019)

การประยุกต์ใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมในบริบทของการบริการท้องถิ่นไทยต้องคำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรม สังคม และเศรษฐกิจที่หลากหลาย การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยขยายโอกาสในการมีส่วนร่วม เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับการรับฟังความคิดเห็น การจัดประชาคมออนไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการรายงานปัญหาและติดตามผลการแก้ไข (Porumbescu, 2020)

2.1.3 ทฤษฎีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Public Responsiveness)

การตอบสนองของภาครัฐเป็นความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีการตอบสนองของภาครัฐพัฒนามาจากแนวคิดการบริการที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง แต่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของการบริการสาธารณะที่มีความซับซ้อนและต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมและผลประโยชน์สาธารณะ (Yang & Pandey, 2021)

องค์ประกอบสำคัญของการตอบสนองของภาครัฐประกอบด้วย การตอบสนองเชิงนโยบาย ซึ่งเป็นความสามารถในการปรับเปลี่ยนนโยบายและโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป การตอบสนองเชิงปฏิบัติการ คือการปรับปรุงกระบวนการและวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น และการตอบสนองเชิงอารมณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจในการรับบริการ (Grimmelikhuisen & Feeney, 2020)

การสร้างความสามารถในการตอบสนองต้องอาศัยการพัฒนากระบวนการที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะการสื่อสารและการแก้ไขปัญหา การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการบริการ และการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Im et al., 2019)



2.2 การปฏิรูปภาครัฐ (Public Sector Reform)

การปฏิรูปภาครัฐเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความรับผิดชอบต่อหน่วยงานภาครัฐ การปฏิรูปนี้มักเกิดขึ้นเป็นการตอบสนองต่อ แรงกดดันจากภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี หรือความคาดหวังของ ประชาชน (Pollitt & Bouckaert, 2021)

2.2.1 แนวคิดรัฐบาลแบบประกอบธุรกิจ (Reinventing Government)

แนวคิดรัฐบาลแบบประกอบธุรกิจที่เสนอโดย Osborne และ Gaebler ได้รับการ พัฒนาต่อและยังคงมีอิทธิพลในการปฏิรูปภาครัฐปัจจุบัน โดยเน้นการนำเอาหลักการและแนวทาง การบริหารจัดการจากภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน (Hughes, 2019)

หลักการสำคัญที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาใหม่ประกอบด้วย การบริหาร แบบผลผลิต ที่เน้นการวัดผลและการให้รางวัลตามประสิทธิภาพและผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจริง การแข่งขัน และการเลือก โดยการสร้างทางเลือกในการให้บริการและการส่งเสริมการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน การกระจายอำนาจ เพื่อให้หน่วยงานระดับล่างมีอิสระในการตัดสินใจและปรับตัวตามสถานการณ์ท้องถิ่น และการมุ่งเน้นลูกค้า โดยการออกแบบบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (Barzelay, 2020)

การประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยต้องคำนึงถึงข้อจำกัด ทางกฎหมาย โครงสร้างการเมืองการปกครอง และความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ของภาคเอกชนและ ภาครัฐ การปรับใช้ต้องระมัดระวังไม่ให้สูญเสียคุณค่าสาธารณะและความเป็นธรรมในการให้บริการ (Diefenbach, 2019)

2.2.2 ทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นกระบวนการทัศน์การปฏิรูปภาครัฐที่เน้น การปรับปรุงประสิทธิภาพผ่านการใช้เครื่องมือและเทคนิคการจัดการจากภาคเอกชน การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การแข่งขัน และการให้อิสระในการจัดการแก่หน่วยงานสาธารณะ แม้ว่า NPM จะได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ ในบางประเด็น แต่หลายองค์ประกอบของ NPM ยังคงเป็นที่นิยมและได้รับการพัฒนาต่อในรูปแบบใหม่ (Hood & Dixon, 2019)

องค์ประกอบหลักของ NPM ที่ยังมีความเกี่ยวข้องในปัจจุบันประกอบด้วย การจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน การบริหาร ผลการปฏิบัติงาน ผ่านการพัฒนาตัวชี้วัดและระบบการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ การจัดการ



ทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาระบบสรรหา การฝึกอบรม และการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม การจัดการการเงิน โดยใช้เทคนิคการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและการจัดการต้นทุน และ การปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ (Christensen & Lægreid, 2020)

ในบริบทของการปฏิรูปการบริหารจัดการท้องถิ่นไทย การนำ NPM มาใช้ต้องมีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาความสามารถของบุคลากร และการสร้างระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการแบบใหม่ ความสำเร็จของการปฏิรูปขึ้นอยู่กับ การสร้างสมดุลระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพและการรักษาคุณค่าสาธารณะ เช่น ความเท่าเทียม ความเป็นธรรม และการตอบสนองความต้องการของกลุ่มเปราะบาง (Kuipers et al., 2021)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ได้ดังนี้

Denhardt & Denhardt (2015) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานที่หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้นทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชน โดยมีลักษณะเป็นบริการที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ไม่มุ่งแสวงหากำไร แต่มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม เช่น การศึกษา การสาธารณสุข การขนส่งมวลชน การรักษาความปลอดภัย และการจัดเก็บขยะมูลฝอย เป็นต้น

นริศรา เนตรเทียน (2557) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริการสาธารณะ ดังนั้นการให้บริการจึงควรมีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนสำหรับผู้รับบริการ



ธิดารัตน์ นันทด (2561) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การที่รัฐมอบหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็นให้แก่หน่วยงานงานที่มีส่วนรับผิดชอบไปให้บริการหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีสิทธิในการเลือกใช้บริการที่ดีที่สุด เข้าถึงความต้องการได้มากที่สุด

พระบุญเพ็ง จันทโชติ (ผิวผอง) (2566) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ คุณภาพการให้บริการที่พิจารณาจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานท้องถิ่น หน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

กรกช ศรศักดิ์ (2566) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อข้อเรียกร้องหรือความต้องการของประชาชนในฐานะผู้บริการ นอกจากนี้รัฐในฐานะผู้ปกครองอาจมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้การบริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยรวมทั้งกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจที่หน่วยงานรัฐหรือองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชน มีลักษณะเป็นบริการที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ไม่มุ่งแสวงหากำไร แต่มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการสาธารณะสามารถดำเนินการได้โดยรัฐโดยตรง หรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่น ๆ เช่น เอกชนดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีทางเลือกที่เหมาะสมกับความต้องการ

3.1 หลักการบริการสาธารณะ

หลักการบริการสาธารณะ คือแนวทางสำคัญที่ใช้ในการจัดบริการของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสูงสุด โดยเน้นความเสมอภาค ความคุ้มค่า และความต่อเนื่องของการให้บริการ หลักการสำคัญมีดังนี้



กรพจน์ อัศวินวิจิตร (2559) ได้กล่าวถึง หลักการบริการสาธารณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะการบริการสาธารณะต้องดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอและไม่หยุดชะงัก เพราะหากเกิดการหยุดให้บริการอาจสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนและก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศ ดังนั้นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะต้องรับผิดชอบให้บริการอย่างต่อเนื่อง หากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้หยุดดำเนินงาน หน่วยงานที่กำกับดูแลจะต้องเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ประชาชนยังคงได้รับการบริการโดยไม่สะดุด
2. หลักความเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อันเนื่องมาจากปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ดังนั้นหน่วยงานผู้ให้บริการต้องมีความยืดหยุ่น ปรับบริการให้ทันต่อเหตุการณ์ และความคาดหวังใหม่ ๆ ของประชาชน
3. หลักความเสมอภาค การจัดบริการสาธารณะต้องให้ประชาชนได้รับสิทธิและประโยชน์อย่างเท่าเทียม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ รัฐจัดบริการเพื่อประชาชนทุกคน ไม่ใช่เพื่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ความเสมอภาคนี้ครอบคลุมทั้งการเข้าถึงบริการในอัตราที่เท่าเทียมกัน การมีสิทธิเป็นคู่สัญญาของรัฐอย่างไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงโอกาสในการเข้าทำงานกับรัฐบาลบนพื้นฐานของความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่กำหนดไว้อย่างยุติธรรม

3.2 หน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ

โกวิท พวงงาม (2552) กล่าวว่า หน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะของการปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็งหรือมีระดับการกระจายอำนาจมากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้แก่ชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ ดังนั้น แนวคิดที่ว่าหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะควรจะเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เนื่องด้วยมีเหตุอย่างน้อย 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ทำให้สามารถรับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงปัญหาในพื้นที่ได้ดีกว่าหน่วยงานรัฐระดับอื่น
2. เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจปัญหาในพื้นที่ได้ดีกว่า จึงสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชน แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และมีขั้นตอนที่ซับซ้อนน้อยกว่าหน่วยงานรัฐระดับอื่น



3. ผู้บริหารและสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางสื่อสารกับประชาชนได้ดีกว่าหน่วยงานรัฐระดับอื่น อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในระดับท้องถิ่น

4. การส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะ ช่วยให้คนในพื้นที่เรียนรู้การพึ่งพาตนเองและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แทนที่จะรอความช่วยเหลือจากรัฐ ซึ่งถือเป็นสัญญาณที่ดีต่อการสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการพึ่งพาตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา (2551) กล่าวว่า องค์กรที่ทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยอำนาจหน้าที่ถูกกำหนดไว้ในกฎหมายการจัดตั้งของแต่ละองค์กร และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การบริการสาธารณะที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งภารกิจที่ท้องถิ่นดำเนินการเอง และภารกิจที่รัฐมอบหมายให้ดำเนินการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน เช่น การบำรุงรักษาถนน การดูแลความสะอาด จัดหาน้ำประปา และการจัดทำสวนสาธารณะ เป็นต้น การดำเนินการเหล่านี้ใช้เจ้าหน้าที่และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีอิสระในการจัดทำกิจการตามบริบทของพื้นที่ ส่วนกลางมีเพียงบทบาทกำกับดูแล โดยลักษณะของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ คือ

3.3.1 กิจการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของพื้นที่ ได้แก่ การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย การดูแลถนน ทางน้ำ ระบบระบายน้ำ การจัดการศึกษาเบื้องต้น การบำบัดน้ำเสียในชุมชน รวมถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละท้องถิ่น

3.3.2 กิจการที่ใกล้ชิดกับชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น การจัดบริการน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะ และการจัดฌาปนกิจ บริการบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยรัฐกำหนดมาตรฐานในภาพรวม ขณะที่ท้องถิ่นปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในพื้นที่ เช่น การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน



นอกจากนี้ขอบเขตบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนตำบลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 สามารถจัดแบ่งเป็น 6 ด้านหลัก ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุมการก่อสร้างและบำรุงถนน ระบบระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ การพัฒนาระบบประปา และแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเกษตรกรรม
2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวประกอบด้วยการส่งเสริมอาชีพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเน้นการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ควบคุมและป้องกันมลภาวะ รวมถึงการจัดการปัญหาขยะ
4. ด้านการพัฒนาศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น มุ่งส่งเสริม อนุรักษ์ และสืบสานศาสนา จารีตประเพณี รวมถึงการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมและการอุดหนุนงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. ด้านการพัฒนาการศึกษาและคุณภาพชีวิต ประกอบด้วยการสนับสนุนการศึกษา การส่งเสริมสตรี เด็ก เยาวชน การดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงการป้องกันโรคติดต่อและการจัดบริการสาธารณสุข
6. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการจัดระเบียบชุมชน ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ การแก้ไขปัญหายาเสพติดและอบายมุข การรักษาความสงบเรียบร้อย และการสร้างความปลอดภัยในชุมชน

รวมทั้งนั้นทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้กล่าวว่า ประเภทของการบริการสาธารณะ มีดังนี้

1. การบริการระดับชาติ ได้แก่ การบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งบริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศสามารถแบ่งได้เป็น 7 ประเภทคือ
 - 1.1 บริการสาธารณะ ทางด้านยุติธรรม
 - 1.2 บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความปลอดภัยของสังคม
 - 1.3 บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
 - 1.4 บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ



1.5 บริการสาธารณะทางด้านสังคม อาทิ การจัดหางาน การจัดหาที่พักอาศัย

1.6 บริการสาธารณะทางด้าน วัฒนธรรม อาทิ พิพิธภัณฑ์ หอสมุดแห่งชาติ ศูนย์ดนตรี และโรงละคร เป็นต้น

1.7 บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมีการมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเป็นผู้จัดทำดังที่บัญญัติไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ซึ่งบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 บริการสาธารณะด้านสุขอนามัย ซึ่งแบ่งออกเป็นบริการสาธารณะเกี่ยวกับ สุสานและพิพิธพ การจัดให้มีน้ำสะอาด การทำให้น้ำสะอาดเพื่อนำมาใช้ใหม่ และการเก็บขยะและของเหลือใช้

2.2 บริการสาธารณะเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ได้แก่ การผลิตและการจ่าย การตลาด และการขนส่ง

2.3 บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา

2.4 บริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ และ การรักษามรดกสถาน

4. ทฤษฎีและแบบจำลองการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ

การประเมินผลการให้บริการสาธารณะต้องอาศัยกรอบทฤษฎีและแบบจำลองที่เหมาะสมกับแต่ละมิติของการบริการ เพื่อให้สามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบ การใช้แนวทางการประเมินผลเฉพาะด้านช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละมิติได้ลึกซึ้งมากขึ้น และสามารถกำหนดกลยุทธ์การปรับปรุงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Van de Walle, 2021)



4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การประเมินขั้นตอนการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ เนื่องจากขั้นตอนที่ซับซ้อน ใช้เวลานาน หรือไม่ชัดเจน จะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.1.1 ทฤษฎีการออกแบบกระบวนการ (Process Design Theory)

ทฤษฎีการออกแบบกระบวนการในบริบทของการบริการภาครัฐเน้นการสร้างกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักการของ Business Process Reengineering ที่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของการบริการสาธารณะ การออกแบบกระบวนการที่ดีต้องคำนึงถึงความซับซ้อนของระบบราชการ ข้อกำหนดทางกฎหมาย และความจำเป็นในการรักษาความเป็นธรรมและความโปร่งใส (Davenport & Short, 2019)

องค์ประกอบสำคัญของการออกแบบกระบวนการประกอบด้วย การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม การระบุขั้นตอนที่สร้างคุณค่า และการกำจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การสร้างความชัดเจนในเกณฑ์และหลักฐาน ที่ต้องใช้ในแต่ละขั้นตอน การกำหนดเวลาให้บริการ ที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง และ การสร้างกลไกการติดตามและประเมินผล เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Lee & Kim, 2020)

4.1.2 แนวคิดการลดขั้นตอน (Process Simplification)

การลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลักการของการลดขั้นตอนไม่ได้หมายถึงการตัดขั้นตอนทิ้งไปโดยไม่คิด แต่เป็นการปรับปรุงกระบวนการให้เรียบง่าย มีประสิทธิภาพ และยังคงรักษามาตรฐานการควบคุมที่จำเป็น (Cordella & Paletti, 2021)

กลยุทธ์การลดขั้นตอนประกอบด้วย การรวมขั้นตอนที่สัมพันธ์กัน เพื่อลดการส่งต่องานระหว่างหน่วยงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการทำงานที่ซ้ำซาก เช่น การตรวจสอบเอกสารและการประมวลผลข้อมูล การมอบอำนาจการตัดสินใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน การสร้างแบบฟอร์มและเอกสารที่เข้าใจง่าย และ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ (Meijer & Bekkers, 2019)



4.1.3 ทฤษฎีเวลาในการให้บริการ (Service Time Theory)

การจัดการเวลาในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน ทฤษฎีเวลาในการให้บริการแบ่งเวลาออกเป็น 3 ประเภท คือ เวลาที่รอคอย (Waiting Time) เวลาที่ใช้ในการให้บริการ (Service Time) และเวลารวม (Total Time) การจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงการรับรู้ของผู้รับบริการมากกว่าเวลาจริงที่ใช้ไป (Taylor, 2019)

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เวลาประกอบด้วย ความไม่แน่นอนของเวลารอ ซึ่งทำให้รู้สึกเวลาผ่านไปช้ากว่าที่เป็นจริง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่คาดว่าจะใช้ ช่วยลดความวิตกกังวล กิจกรรมระหว่างการรอคอย เช่น การให้ข้อมูลหรือบันเทิง ความยุติธรรมในการจัดลำดับ และ คุณภาพของสภาพแวดล้อมขณะรอ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในการบริการภาครัฐช่วยให้สามารถสร้างประสบการณ์การรับบริการที่ดีขึ้น แม้ว่าเวลาที่ใช้จริงจะไม่สามารถลดลงได้ (Houston et al., 2020)

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการในยุคดิจิทัลมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของช่องทางต่าง ๆ จึงต้องใช้กรอบทฤษฎีที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง

4.2.1 ทฤษฎีช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel Theory)

ทฤษฎีช่องทางการสื่อสารที่พัฒนาจาก Media Richness Theory ช่วยอธิบายการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการแต่ละประเภท ช่องทางที่มี “ความอุดมสมบูรณ์” (Richness) สูงสามารถส่งข้อมูลที่ซับซ้อน ให้ข้อเสนอแนะทันที และสร้างความเข้าใจร่วมกันได้ดีกว่าช่องทางที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ (Dennis et al., 2019)

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในการออกแบบช่องทางการให้บริการต้องพิจารณาความซับซ้อนของงานบริการ งานที่ต้องการการอธิบายหรือการตัดสินใจที่ซับซ้อนเหมาะสมกับการบริการแบบเผชิญหน้า ส่วนงานที่เป็นขั้นตอนมาตรฐานเหมาะสมกับช่องทางดิจิทัล ความต้องการปฏิสัมพันธ์ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ระดับความรู้และทักษะเทคโนโลยี ของประชาชน และ ความพร้อมใช้ของช่องทางต่าง ๆ ในพื้นที่บริการ (Park & Gil-Garcia, 2020)



4.2.2 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตอบสนองของการบริการสาธารณะ แนวคิด E-Government ได้วิวัฒนาการจากการมุ่งเน้นเพียงการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ ไปสู่การสร้างแพลตฟอร์มที่รวมบริการต่าง ๆ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (Janowski, 2019)

ขั้นตอนการพัฒนา E-Government ประกอบด้วย 4 ระดับ คือ การให้ข้อมูล (Information) โดยการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและกิจกรรมของหน่วยงาน การปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ผ่านการสร้างช่องทางการสื่อสารสองทาง เช่น การตอบคำถามออนไลน์ การทำธุรกรรม (Transaction) โดยการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้สมบูรณ์ผ่านช่องทางออนไลน์ และการเปลี่ยนแปลง (Transformation) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับความสามารถของเทคโนโลยี (Twizeyimana & Andersson, 2019)

4.2.3 ทฤษฎีการเข้าถึงบริการ (Service Accessibility)

การเข้าถึงบริการเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมความสามารถของประชาชนในการรับบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทฤษฎีการเข้าถึงบริการแบ่งการเข้าถึงออกเป็นหลายมิติ ได้แก่ การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical Access) การเข้าถึงทางเศรษฐกิจ (Economic Access) การเข้าถึงทางสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural Access) และการเข้าถึงข้อมูล (Information Access) (Gulliford et al., 2020)

การเข้าถึงทางกายภาพ เกี่ยวข้องกับที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ ระยะทาง เวลา การเปิด-ปิดบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ การเข้าถึงทางเศรษฐกิจ พิจารณาค่าใช้จ่าย ค่าเดินทาง และค่าเสียโอกาสในการใช้บริการ การเข้าถึงทางสังคมและวัฒนธรรม ครอบคลุมปัจจัยทางภาษา ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติต่อการใช้บริการ การเข้าถึงข้อมูล เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความพร้อมใช้ของบริการ วิธีการใช้บริการ และสิทธิที่ควรได้รับ (Saurman, 2021)

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน การประเมินด้านเจ้าหน้าที่จึงต้องครอบคลุมทั้งความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะการสื่อสารและทัศนคติบริการ



4.3.1 ทฤษฎีพฤติกรรมบริการ (Service Behavior Theory)

ทฤษฎีพฤติกรรมบริการให้บริการอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยอาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีจิตวิทยาองค์การและทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ พฤติกรรมบริการที่ดีเกิดจากการผสมผสานของ ความรู้และทักษะ (Knowledge and Skills) แรงจูงใจ และทัศนคติ (Motivation and Attitude) และ สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) (Bowen et al., 2019)

ความรู้และทักษะ ประกอบด้วยความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหา และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี แรงจูงใจและทัศนคติ เกี่ยวข้องกับการมีจิตบริการ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงการสนับสนุนจากผู้บริหาร ระบบการให้รางวัลและการยอมรับ และวัฒนธรรมองค์กรที่ เน้นการบริการ (Schneider et al., 2020)

4.3.2 แนวคิดสมรรถนะของบุคลากร (Competency-based Approach)

แนวคิดสมรรถนะเป็นกรอบการประเมินและพัฒนาบุคลากรที่เน้นความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในบริบทของการบริการภาครัฐ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะเชิงบทบาทหน้าที่ (Functional Competencies) และ สมรรถนะเชิงผู้นำ (Leadership Competencies) (Garavan et al., 2019)

สมรรถนะหลักเป็นความสามารถพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมี เช่น ความซื่อสัตย์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สมรรถนะเชิงบทบาทหน้าที่ เป็นความสามารถเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานแต่ละประเภท เช่น การวิเคราะห์นโยบาย การจัดการโครงการ หรือการใช้เทคโนโลยีเฉพาะด้าน สมรรถนะเชิงผู้นำ เป็นความสามารถในการมีอิทธิพลเชิงบวก สร้างวิสัยทัศน์ และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Van Wart, 2021)

4.3.3 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการบริการภาครัฐ ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลเน้น การสื่อสารที่เป็นแบบสองทาง มีการรับฟัง เข้าใจ และตอบสนองต่อความต้องการและความรู้สึกของ ผู้รับบริการ (Berlo, 2020)



องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทของการบริการภาครัฐ ประกอบด้วย การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เพื่อเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริง ความชัดเจนในการแสดงออก ทั้งคำพูดและภาษากาย ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ในการเข้าใจและตอบสนองต่ออารมณ์และสถานการณ์ของผู้รับบริการ การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อยืนยันความเข้าใจที่ถูกต้อง และการปรับการสื่อสาร ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม (Richmond & McCroskey, 2019)

4.4 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

สิ่งแวดล้อมความสะดวกและสภาพแวดล้อมการให้บริการมีผลกระทบอย่างมากต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน การออกแบบและจัดการสิ่งแวดล้อมความสะดวกต้องคำนึงถึงความหลากหลายของผู้รับบริการและความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

4.4.1 ทฤษฎีสภาพแวดล้อมการให้บริการ (Servicescape Theory)

ทฤษฎี Servicescape ที่พัฒนาโดย Bitner อธิบายผลกระทบของสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อพฤติกรรมและการรับรู้ของทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ Servicescape แบ่งออกเป็น 3 มิติหลัก คือ สภาพแวดล้อมที่รับรู้ได้ (Ambient Conditions) การออกแบบพื้นที่และการทำงาน (Spatial Layout and Functionality) และสัญลักษณ์และป้ายบอกทาง (Signs, Symbols, and Artifacts) (Rosenbaum & Massiah, 2021)

สภาพแวดล้อมที่รับรู้ได้ ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อประสาทสัมผัส เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง กลิ่น และความสะอาด ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่ออารมณ์และความสบายในการใช้บริการ การออกแบบพื้นที่และการทำงาน เกี่ยวข้องกับการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ เส้นทางเดิน พื้นที่รอคอย และการแบ่งโซนการให้บริการ สัญลักษณ์และป้ายบอกทาง ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถนำทางตนเองและเข้าใจกระบวนการได้ง่ายขึ้น (Mari & Poggesi, 2020)

4.4.2 แนวคิดการออกแบบสถานที่บริการ (Service Design)

การออกแบบสถานที่บริการเป็นแนวคิดที่บูรณาการหลักการออกแบบ จิตวิทยา สิ่งแวดล้อม และการจัดการการบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดี การออกแบบที่มีประสิทธิภาพต้อง เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ ผ่านการศึกษาการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) สร้างความสามารถในการนำทางตนเอง (Wayfinding) เพื่อลดความสับสนและความวิตกกังวล จัดการการรอคอย ให้เป็นประสบการณ์ที่ดี และ สร้างความรู้สึกปลอดภัยและเป็นส่วนตัว (Stickdom et al., 2019)



การประยุกต์ใช้หลักการออกแบบสถานที่บริการในหน่วยงานภาครัฐต้องคำนึงถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณและกฎระเบียบ แต่สามารถเน้นการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การจัดระบบป้ายบอกทางและการให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง (Blomkvist, 2021)

4.4.3 ทฤษฎีการเข้าถึงสำหรับผู้พิการ (Universal Design)

Universal Design เป็นแนวคิดในการออกแบบสถานที่ ผลิตภัณฑ์ และบริการให้สามารถใช้งานได้โดยบุคคลทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ที่มีความบกพร่องหรือข้อจำกัดต่าง ๆ โดยไม่ต้องมีการปรับแต่งเฉพาะ หลักการ Universal Design 7 ประการประกอบด้วย การใช้งานที่เท่าเทียมกัน ความยืดหยุ่นในการใช้งาน การใช้งานที่เรียบง่ายและเข้าใจง่าย ข้อมูลที่เข้าใจได้ ความอดทนต่อข้อผิดพลาด ความพยายามทางกายภาพที่ต่ำ และขนาดและพื้นที่สำหรับการเข้าถึงและใช้งาน (Steinfeld & Maisel, 2019)

การนำหลักการ Universal Design มาใช้ในสถานที่ให้บริการสาธารณะช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ที่มีข้อจำกัดชั่วคราว สามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างมีศักดิ์ศรีและเป็นอิสระ การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักการนี้ไม่เพียงแต่เป็นไปตามกฎหมาย แต่ยังแสดงถึงความใส่ใจในสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาคของการเข้าถึงบริการสาธารณะ (Lid, 2020)

5. กฎหมายและนโยบายการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจการปกครองเป็นกระบวนการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลกลางไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของตนเองอย่างใกล้ชิด แนวคิดการกระจายอำนาจได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมประชาธิปไตย ธรรมาภิบาล และการพัฒนาที่ยั่งยืน (Falletti, 2014; Rodríguez-Pose & Ezcurra, 2021)

5.1 แนวคิดและหลักการพื้นฐานของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจมีรูปแบบหลากหลายตามบริบทของแต่ละประเทศ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ การกระจายอำนาจทางการเมือง (Political Decentralization) การกระจายอำนาจทางการบริหาร (Administrative Decentralization) และการกระจายอำนาจทางการเงิน (Fiscal Decentralization) (Smoke, 2015) การศึกษาของ Manor (2019) ชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของการกระจาย



อำนาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งการออกแบบสถาบัน ความสามารถของหน่วยงานท้องถิ่น และความร่วมมือระหว่างระดับการปกครอง

ในบริบทของประเทศไทย การกระจายอำนาจได้รับการขับเคลื่อนผ่านกรอบรัฐธรรมนูญและกฎหมายต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การศึกษาของพิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2561) พบว่า การกระจายอำนาจในประเทศไทยมีวิวัฒนาการที่ต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1990 โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการและลดความเหลื่อมล้ำ

5.2 กรอบกฎหมายและนโยบายการกระจายอำนาจ

5.2.1 กรอบรัฐธรรมนูญและกฎหมายหลัก

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้วางกรอบการกระจายอำนาจไว้อย่างชัดเจนในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น โดยให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดระบบบริการสาธารณะ การพัฒนาท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2563) การศึกษาของสมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ (2564) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ารัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันมีการกำหนดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจนขึ้น พร้อมทั้งมีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถือเป็นกฎหมายหลักที่วางกรอบการถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น โดยกำหนดเป้าหมายการกระจายรายได้ใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้จัดเก็บได้ของรัฐ (วิโรจน์ เลิศอรุณ, 2562) อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Krongkaew และ Ragayah (2020) พบว่า การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวยังคงเป็นความท้าทายที่สำคัญ

5.2.2 นโยบายการกระจายอำนาจในช่วงต่าง ๆ

นโยบายการกระจายอำนาจของไทยมีวิวัฒนาการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและเศรษฐกิจ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคงของรัฐและสังคม โดยให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)



แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ได้วางกรอบการพัฒนาประเทศ ภายใต้วิสัยทัศน์ "ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" โดยมียุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งเสริมการกระจายอำนาจ (พรพิมล อดิศักดิ์ศิริ, 2563) การศึกษาของ Sudhipongpracha และ Wongpredee (2016) ซึ่งให้เห็นว่า การขับเคลื่อนนโยบายการกระจายอำนาจต้องอาศัยการประสานงานระหว่างหน่วยงานหลายระดับและการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในทุกภาคส่วน

5.2.3 ผลกระทบและความท้าทายของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจมีส่วนส่งเสริมการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในระดับท้องถิ่น การศึกษาของอนิรุทธ เศรษฐสุนทร และคณะ (2564) พบว่า การกระจายอำนาจด้านการศึกษาและสาธารณสุขส่งผลให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมากขึ้น นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจยังส่งเสริมการเรียนรู้ประชาธิปไตยและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประเทศของ Falletti และ Riofrancos (2018) ซึ่งให้เห็นว่า ประเทศที่มีการกระจายอำนาจที่มีประสิทธิภาพมักจะมีระดับการพัฒนามนุษย์และความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมที่สูงกว่า ในขณะที่การศึกษาของ Montero และ Samuels (2004) เสริมว่า การกระจายอำนาจทางการคลังที่เหมาะสมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรและลดความเหลื่อมล้ำระหว่างภูมิภาค

5.2.4 ความท้าทายและข้อจำกัด

แม้จะมีผลกระทบเชิงบวก แต่การกระจายอำนาจยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ การศึกษาของณัฐพล ใจดี (2563) ระบุว่า ความไม่เพียงพอของศักยภาพบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยเฉพาะในด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการบริหารจัดการทางการเงิน

ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นอีกความท้าทายสำคัญ การศึกษาของ Doner และ Ramsay (2019) พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ห่างไกลและมีฐานเศรษฐกิจจำกัดมักประสบปัญหาการขาดแคลนรายได้และความยากลำบากในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ



การขาดความเชื่อมโยงและการประสานงานระหว่างระดับการปกครองยังคงเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข การศึกษาของจิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2565) ชี้ให้เห็นว่า การทำงานแบบแยกส่วน (Silo Working) ระหว่างหน่วยงานระดับชาติ ภูมิภาค และท้องถิ่น ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนและการใช้ทรัพยากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

การพัฒนาการกระจายอำนาจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต้องอาศัยการปรับปรุงในหลายมิติ การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรท้องถิ่นผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็น การศึกษาของ Eaton (2017) เสนอแนะว่า การสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การปรับปรุงกลไกการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การสร้างระบบข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันทุกระดับจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและการตัดสินใจที่อาศัยข้อมูลหลักฐาน (รัชนิ ไชติกเสถียร, 2566)

6. บริบทของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง



ภาพที่ 2-1 แสดงอาคารที่ทำการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง



ภาพที่ 2-2 แสดงโลโก้ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

6.1 ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลแสวงหาได้นำเสนอกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้พิจารณาในการเปลี่ยนชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลแสวงหาเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพชรเมืองทองและจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2556 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และด้านอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด จากนั้นได้มีการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการเลือกตั้งครั้งแรก เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2556

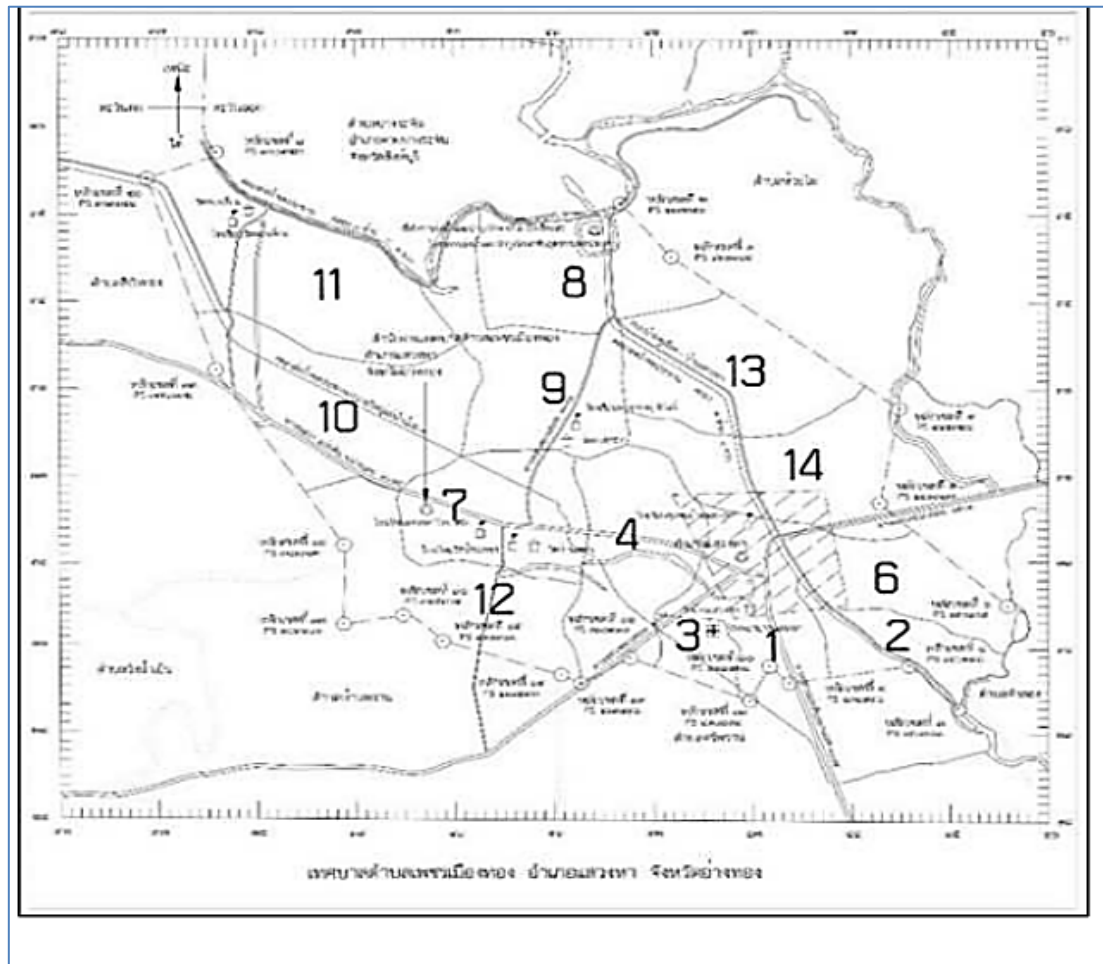
6.2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

6.2.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ตำบลแสวงหา อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลบางระจัน อำเภอค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลบ้านพราน/ตำบลศรีพราน อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลห้วยไผ่ อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลลิบัวทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

เนื้อที่ เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีเนื้อที่ทั้งหมดโดยประมาณ 29.32 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็น 18,325 ไร่ โดยอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแสวงหาประมาณ 2 กิโลเมตร



ภาพที่ 2-3 แสดงแผนที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

6.2.2 ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขา ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน ดินเป็นดินเหนียวปนทราย พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะแก่การปลูกข้าว ทำไร่ ทำนา ทำสวน ปลูกผัก เลี้ยงสัตว์ และใช้น้ำจากคลองส่งน้ำชลประทาน

6.2.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศร้อนชื้น มี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน - กันยายน
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม - มกราคม



6.2.4 ลักษณะดิน

ดิน ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญยิ่งต่อการเกษตรกรรม อันเป็นอาชีพส่วนใหญ่ของชาวจังหวัดอ่างทอง ดินในจังหวัดอ่างทองแบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ดินไร่ ลักษณะดินเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย เกิดจากการทับถมของตะกอนแม่น้ำหรือลำน้ำ ลักษณะของชั้นดินสลับชั้นซ้อนกัน เฉพาะเนื้อดินที่เป็นดินร่วนเหนียวปนทรายระบายน้ำดี ไม่สามารถเก็บกักน้ำได้ตลอดฤดูกาลเพาะปลูก พบมากบริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยาและแม่น้ำน้อย ซึ่งเป็นพื้นที่ไร่นาสวนผสม และเป็นที่ตั้งบ้านเรือนของราษฎร ส่วนเนื้อดินที่เป็นดินร่วนเหนียวปนทรายหรือดินร่วนเหนียวปนทรายแข็ง แต่ระบายน้ำได้ดีปานกลาง พบมากบริเวณริมคลองสีบัวทองหรือห้วยราชคราม เหมาะสำหรับปลูกพืชไร่ เช่น อ้อย เป็นต้น

2. ดินนา แยกตามลักษณะดินและบริเวณพื้นที่ที่ครอบคลุมได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 ดินเหนียวที่เกิดจากอิทธิพลของตะกอนน้ำกร่อย บริเวณที่ลุ่มและพื้นที่ที่น้ำทะเลเคยท่วมถึง ซึ่งพบโคลนทะเลที่ระดับความลึกประมาณ 1.5 – 2.0 เมตรจากผิวดิน และสูงจากระดับน้ำทะเล 5 – 8 เมตร โดยเนื้อดินเป็นดินเหนียว แต่มีค่าความเป็นกรดต่ำ สามารถเก็บกักน้ำได้นาน พบในท้องที่อำเภอวิเศษชัยชาญ ส่วนเนื้อดินที่เป็นดินเหนียว มีสภาพความเป็นกรดสูง สามารถเก็บกักน้ำได้นาน แต่ต้องปรับปรุงสภาพดินเสียก่อน พบทางตอนใต้ของอำเภอบำมอ ปัจจุบันเป็นพื้นที่ปลูกข้าวและสวนผลไม้

2.2 ดินเหนียวหรือดินเหนียวปนทรายแข็ง เกิดจากการทับถมของตะกอนลำน้ำ สามารถเก็บกักน้ำได้นาน พบบริเวณลานตะพักลำน้ำระดับต่ำ และที่ราบลุ่มที่มีระดับสูงกว่าบริเวณที่น้ำเคยท่วมถึงเล็กน้อยในท้องที่อำเภอแสวงหา ตอนเหนือของอำเภอสามโก้ และทางตะวันตกของอำเภอโพธิ์ทอง ปัจจุบันเป็นพื้นที่ปลูกข้าวและไม้ผล

6.3 ด้านการเมือง / การปกครอง

6.3.1 เขตการปกครอง

แบ่งออกเป็น 12 หมู่บ้าน ที่อยู่ในเขตเทศบาล ประกอบด้วย

1. หมู่บ้านเดิมพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 7 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 7	บ้านเพชร
หมู่ที่ 8	บ้านคูเมือง
หมู่ที่ 9	บ้านทุ่งแห้ว
หมู่ที่ 10	บ้านหนองแขม



- หมู่ที่ 11 บ้านทองเลื่อน
หมู่ที่ 12 บ้านหนองถ้ำ
หมู่ที่ 13 บ้านดอนทอง
2. หมู่บ้านบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 5 หมู่บ้าน ดังนี้
- หมู่ที่ 1 บ้านแสวงหา
หมู่ที่ 3 บ้านแสวงหา
หมู่ที่ 4 บ้านแสวงหา
หมู่ที่ 6 บ้านแสวงหา
หมู่ที่ 14 บ้านแสวงหา

ตารางที่ 2-1 แสดงข้อมูลรายชื่อกำนัน – ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่บ้าน	ชื่อ – สกุล	หมายเลขโทรศัพท์
กำนันตำบลแสวงหา	นางสาวปติตตา แจ่มจันทร์	09-4558-3970
หมู่ที่ 4 บ้านแสวงหา	นางสาวเอื้องผึ้ง ตั้งประเสริฐ	08-1292-9798
หมู่ที่ 6 บ้านแสวงหา	นางวิไลจิตร์ สุวรรณประทีป	08-9815-0205
หมู่ที่ 7 บ้านเพชร	นายอำนาจ รอดจรรยา	06-3189-8775
หมู่ที่ 8 บ้านคูเมือง	นางพิวาย หงส์ทอง	08-7768-6638
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งแห้ว	นางน้ำผึ้ง ปลุกงาม	08-1564-8439
หมู่ที่ 10 บ้านหนองแขม	นายศิริเสนห์ ปานทอง	06-4141-3504
หมู่ที่ 11 บ้านทองเลื่อน	นายสาโรจน์ สุขมนต์	08-613-33864
หมู่ที่ 12 บ้านหนองถ้ำ	นายปัญญา ราษฎร์	08-6125-1721
หมู่ที่ 13 บ้านดอนทอง	นายสวน ปานทอง	08-6790-3933
หมู่ที่ 14 บ้านแสวงหา	นายนิรุจ รักดี	08-1433-9792

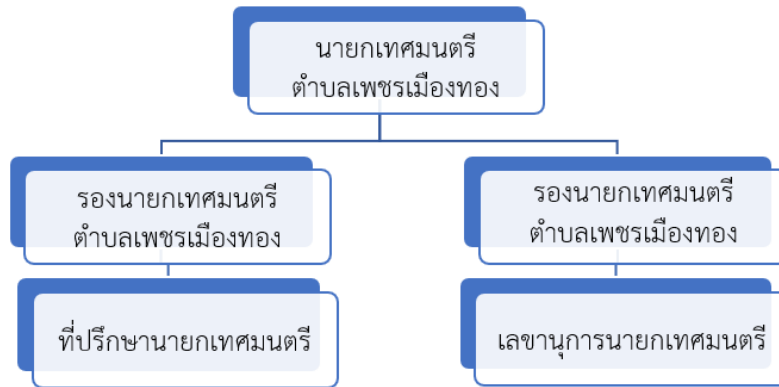
6.3.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาและผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2568 แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

- เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 3, 4, 7, 10 และหมู่ที่ 12
- เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 6, 8, 9, 11, 13 และหมู่ที่ 14



โครงสร้างคณะผู้บริหาร



ภาพที่ 2-4 แสดงโครงสร้างคณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

1. ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

- 1.1 นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน
มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน
- 1.2 รองนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 2 คน
มาจากการแต่งตั้งจากนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง
- 1.3 เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน
มาจากการแต่งตั้งจากนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง
- 1.4 ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน
มาจากการแต่งตั้งจากนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง

ตารางที่ 2-2 แสดงข้อมูลรายชื่อคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
1	นายกชเดชากลุ่มใหม่	นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	08-3978-8856
2	นายจำลอง สุขประเสริฐ	รองนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	08-9014-4272
3	นายนิรันดร์ รักดี	รองนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	08-9809-9957
4	นายสยาม สี่ทับทิม	เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	06-2471-9263
5	นายประคอง สุขมนต์	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง	08-9902-1583



2. ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ประกอบด้วย

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 2 เขต ๆ ละ 6 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 12 คน ประกอบด้วย

- 2.1 ประธานสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน
มาจากการเลือกตั้งจากสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง
- 2.2 รองประธานสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน
มาจากการแต่งตั้งจากประธานสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง
- 2.3 เลขานุการสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 คน
มาจากการเลือกตั้งจากสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง
- 2.4 สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 9 คน

ตารางที่ 2-3 แสดงข้อมูลสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
1	นายอนุชา สีนธสุวรรณ	ประธานสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง	08-5421-4635
		สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	
2	นายกมลสัณฐ์ สาภิราช	รองประธานสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง	09-5947-9216
		สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	
3	นายเอก วุฒิ	เลขานุการสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง	06-5328-2439
		สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	
4	นายสมชาย สีนธสุวรรณ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	08-1439-1485
5	นายกิติเชษฐ์ แยมเทศ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	09-2379-5195
6	นางสาธิต บุญปลีก	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	08-6801-9636
7	นายบุญฤทธิ์ รัตรี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 1	09-2569-6032
8	นายประจวบ รอดจัญญ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	09-2535-3904
9	นายกิตติ ปลุกงาม	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	08-9809-8651
10	นายสมหมาย นุ่มทอง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	08-9239-4248
11	นายสมชาย แก้วทอง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	08-5509-2324
12	นายบุญเชิญ วงษ์เล็ก	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เขต 2	0826142993



6.4 ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรรวมทั้งสิ้น	จำนวน 5,125 คน แบ่งเป็น
ชายรวมทั้งสิ้น	จำนวน 2,486 คน
หญิงรวมทั้งสิ้น	จำนวน 2,639 คน
จำนวนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น	จำนวน 1,995 หลังคาเรือน

6.5 สภาพทางสังคม

6.5.1 การศึกษา

1. มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง รับเด็กอายุ 3 ขวบ
2. โรงเรียนระดับประถมศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 3 โรงเรียน ดังนี้
 - โรงเรียนวัดบ้านเพชร
 - โรงเรียนวัดทองเลื่อน
 - โรงเรียนพวงทองอุปลัมภ์
3. โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนแสงหาวิทยาคม

6.5.2 สาธารณสุข

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีโรงพยาบาล ถ้าประชาชนเกิดการเจ็บป่วย ก็สามารถไปโรงพยาบาลประจำอำเภอ คือ โรงพยาบาลแสวงหา ซึ่งมีระยะทางประมาณ 3 – 5 กิโลเมตร และคลินิกโรคทั่วไป จำนวน 1 แห่ง

สำนักงานเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีเจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน 1 คน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสาธารณสุขผสมผสาน ทั้งการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การฟื้นฟูสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานอนามัยโรงเรียน งานอนามัย สิ่งแวดล้อม งานโภชนาการ งานเผยแพร่ให้ความรู้ด้านสาธารณสุขแก่เจ้าหน้าที่ ผู้นำท้องถิ่น ชุมชน และประชาชน



6.5.3 อาชญากรรม

ป้อมยามตำรวจ

3 แห่ง

การรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน

มีงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล ประกอบด้วย

1. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 1 คน
2. เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน

มีวัสดุ-อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประกอบด้วย

1. รถยนต์บรรทุกน้ำ ขนาดบรรทุกน้ำ 5,000 ลิตร จำนวน 1 คัน
2. เจ้าหน้าที่ดับเพลิง 7 คน
3. เครื่องสูบน้ำขนาดเล็ก จำนวน 1 เครื่อง

หากมีเหตุสาธารณภัยเกิดขึ้น จะมี อปพร. มูลนิธิร่วมกตัญญู และท้องถิ่น

ใกล้เคียงให้ความช่วยเหลือ

6.5.4 ยาเสพติด

อำเภอแสวงหา มีการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชน โดยประธานอยู่ในโรงเรียน แสวงหาวิทยาคมซึ่งเป็นโรงเรียนในพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง จะมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานในเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด และการป้องกันและแก้ไขการตั้งครกในวัยรุ่นแก่นักเรียน ดังนั้น ปัญหาเรื่องยาเสพติดมักจะเกิดขึ้นกับประชาชนกลุ่มผู้ใช้แรงงาน ซึ่งอำเภอแสวงหาโดยปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคง ร่วมกับสถานีตำรวจภูธรแสวงหาและสภวทอง บูรณาการการทำงานร่วมกันป้องกันปราบปราม กันอย่างเต็มศักยภาพ ทำให้ปัญหายาเสพติดในพื้นที่ลดน้อยลง

6.5.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีนักพัฒนาชุมชน ปฏิบัติหน้าที่ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลให้ทุกคนอยู่ในสังคมไทยได้อย่างมีความสุข และให้ทุกคนมีความสามารถพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้าด้วย ซึ่งปัจจุบันในพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพรายละเอียดดังนี้

ผู้สูงอายุรวมทั้งสิ้น	จำนวน 1,348 คน
ผู้ป่วยเอดส์รวมทั้งสิ้น	จำนวน 13 คน
ผู้พิการรวมทั้งสิ้น	จำนวน 268 คน



6.6 ระบบบริการพื้นฐาน

6.6.1 การคมนาคมขนส่ง

ทางบก มีรถโดยสารประจำทาง สายอ่างทอง – แสงหา – สีบัวทอง

6.6.2 การไฟฟ้า

ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ยังไม่ครอบคลุมทั้งพื้นที่ ทั้งนี้ เทศบาลฯ ได้ประสานงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอค่ายบางระจัน และอำเภอโพธิ์ทอง ในการประมาณการค่าใช้จ่ายในการขยายเขตไฟฟ้า เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่มีไฟฟ้าใช้ทุกหลังคาเรือน

6.6.3 การประปา

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีการใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาคและประปาบาดาล ภายในหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครอบคลุมทั้งพื้นที่ ทั้งนี้ เทศบาลฯ กำหนดให้มีการขยายเขตประปาเพื่อให้ประชาชนมีน้ำใช้อย่างทั่วถึง

6.6.4 โทรศัพท์

ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์ เนื่องจากประชาชนนิยมใช้โทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้หน่วยงานราชการในพื้นที่ เช่น โรงเรียน สำนักงานเทศบาลฯ เป็นต้น

6.6.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข แต่มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานไปรษณีย์โทรเลขอำเภอแสงหา ออกให้บริการประชาชนครอบคลุมทั้งพื้นที่



6.7 ระบบเศรษฐกิจ

6.7.1 การเกษตร

- ส่งเสริมการประกอบอาชีพ กองทุนกลุ่มอาชีพเพื่อยกระดับรายได้
- ส่งเสริมกองทุนหมู่บ้าน
- การสร้างเครือข่ายกองทุนทุกกองทุนในระดับตำบล
- การสร้างงานสร้างอาชีพในชุมชน

6.7.2 การประมง

ในพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน ดังนั้น จึงไม่มีรายได้จากการทำการประมง

6.7.3 การปศุสัตว์

เนื่องจากในพื้นที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีโรงฆ่าสัตว์ จำนวน 2 โรง ประชาชนจำนวนร้อยละประมาณ 20 มีการเลี้ยงสุกรเพื่อจำหน่าย และเป็นอาชีพเสริมจากการทำนา เพื่อเพิ่มรายได้ของครอบครัว

6.7.4 การบริการ

มีร้านขายส้มตำ ไก่ย่าง	จำนวน 6 ร้าน
ร้านขายก๋วยเตี๋ยวและอาหารตามสั่ง	จำนวน 45 ร้าน
ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	จำนวน 2 ร้าน
ร้านขายของชำ	จำนวน 35 ร้าน
อู่ซ่อมรถ	จำนวน 7 แห่ง
ร้านขายเครื่องสำอางภัณฑ์	จำนวน 3 ร้าน
ธนาคาร	จำนวน 1 แห่ง
ร้านขายปุ๋ย	จำนวน 2 ร้าน
ห้องเช่า	จำนวน 6 แห่ง
โรงเรือนเช่า	จำนวน 7 ร้าน
ตึกเช่า	จำนวน 2 แห่ง
คลินิก	จำนวน 1 แห่ง



ฟาร์มหมู	จำนวน 2 แห่ง
ร้านเสริมสวย	จำนวน 5 ร้าน
โรงพยาบาล	จำนวน 2 แห่ง
ร้านตัดผมชาย	จำนวน 4 แห่ง
สหกรณ์	จำนวน 2 แห่ง
คาร์แคร์	จำนวน 1 แห่ง
ลิ้นชัก	จำนวน 2 แห่ง
ร้านนวดแผนไทย	จำนวน 1 แห่ง
ร้านตัดเสื้อผ้า	จำนวน 4 ร้าน

6.7.5 การท่องเที่ยว

มีศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงบ้านสวนอยู่สุข ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านเพชร และแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์พิพิธภัณฑ์บ้านคูเมือง ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 บ้านคูเมือง

6.7.6 อุตสาหกรรม

โรงงานทำลูกชิ้นชัยยะ 9	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
โรงงานวันแสน	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10
โรงหล่ออลูมิเนียม	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10, 11
โรงงานบดไม้	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

6.7.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์
กลุ่มจักสานตะกร้าหวาย
กลุ่มไม้มุงคูล

6.7.8 แรงงาน

แรงงานจากประเทศพม่าซึ่งมีการขึ้นทะเบียนถูกต้อง ทำงานในร้านอาหาร และโรงงานต่าง ๆ



6.8 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

6.8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ร้อยละ 98 นับถือศาสนาพุทธ

6.8.2 ประเพณีและงานประจำปี

วันขึ้นปีใหม่

วันสงกรานต์

วันเข้าพรรษา

วันออกพรรษา

วันอาสาฬหบูชา

ประเพณีลอยกระทง

งานสวดดีวีรชนแสวงหา

6.8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

มีหมอนวดแผนไทย ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านเพชร ภาษาที่ใช้ในพื้นที่ คือภาษาไทย

ภาคกลาง

6.8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ดอกไม้ประดิษฐ์, ตะกร้าหวาย, ไม้มุงคล

6.9 ทรัพยากรธรรมชาติ

6.9.1 น้ำ

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน ประชาชนใช้น้ำ

จากคูคลองชลประทาน

6.9.2 ป่าไม้

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่ดิน ไม่มีพื้นที่ที่เป็นป่าสงวนจึงไม่มีป่าไม้แต่อย่างใด



6.9.3 ภูเขา

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขา

6.9.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แร่ดินเหนียว, ทราย

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และชัชวาลย์ มากสินธ์ (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดและมุ่งหวังเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด และลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ผลการวิจัยพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. ด้านบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

4. ด้านกฎหมาย ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



พระครูปลัดนิเวศ ชินวโร (จงแจ้งกลาง) (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสังคมและการส่งเสริมสาธารณสุข ด้านการพัฒนาการบริการ และด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานของ อบต. มีดังนี้ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากยิ่งขึ้น 2) การบริหารงานควรปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการผู้มาติดต่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

ทศพันธ์ อำมว และคณะ (2564) ได้ศึกษางานวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 2) ศึกษาข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ ด้านบุคคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ แนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบล การเพิ่มจุดบริการเสียงตามสาย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่ สามารถรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ควรลงสำรวจในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชน และความต้องของประชาชน และเพื่อให้เกิดการพัฒนาในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสืออย่างชัดเจน และควรบอกกล่าวประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบว่า งบประมาณที่ใช้ และนำมาบริหารจัดการชุมชน เพื่อการพัฒนา มีขั้นตอนการใช้อย่างไร และสามารถนำมาสนับสนุน กิจกรรมในส่วนใดบ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณต่าง ๆ



วิภาส ทองสุทธิ และรชพล ศรีขาวรส (2565) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชน ต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และนำเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้ครอบคลุมทุกชุมชน รองลงมาคือ ควรขยายเขตน้ำประปาให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกหมู่บ้านและชุมชน และควรจัดให้มีน้ำเพื่อการเกษตร และการอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ

จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์ (2565) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

จันจิรา จันทรแจ้ (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดทัพทัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดทัพทัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดทัพทัน อยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผน



การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี

อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สุรินทร์ ทองทศ (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช วัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาไม่ค่อยไหล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้ประชาชนทราบข่าวความเคลื่อนไหวน้อยและไม่มีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่ไปรับบริการ และหาแนวทางพัฒนาการให้บริการ เช่น การบริการที่เท่าเทียมกัน ทันใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น มีความเป็นกันเองและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

วรเชษฐ์ โทอิน และคณะ (2567) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร



ส่วนตำบลนาสะไมย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมแล้วนำข้อมูลไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จังหวัดยโสธรต่อไป ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีข้อเสนอแนะคือ

1. คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชน หรือร่วมกิจกรรมประเพณีของชุมชนอย่างต่อเนื่อง
2. ควรจัดระบบการให้บริการของงานฝ่ายต่าง ๆ ให้ประชาชนผู้มาติดต่องานมีความรู้สึกว่าได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ระบบการจัดลำดับก่อนหลังให้ชัดเจน เป็นต้น
3. มีระบบในการสำรวจและแก้ไขปรับปรุง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น คลองน้ำเสีย ถนน ไฟฟ้า เป็นต้น
4. ควรนำการประเมินผลเชิงวิจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จิรัฐฤทธิ์ ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ความคาดหวังของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อเสนอแนะและแนวทางความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การดำเนินการในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ เพื่อตัดปัญหาเขตพื้นที่ทับซ้อน ให้ความสำคัญกับหลักวิศวกรรม ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบและไม่ให้กระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเกณฑ์มาตรฐาน ความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม



ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ และคณะ (2568) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชน ในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชน ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีการพัฒนาปรับปรุงถนน และระบบประปา ด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ให้สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ

ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล (2568) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ทั้ง 5 ด้าน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร่องลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ส่วนปัญหา อุปสรรค พบว่า ระบบและขั้นตอนต่าง ๆ มีความซับซ้อน เข้าถึงได้ยาก บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจในงานไม่ทั่วถึง สถานที่ในการบริการไม่อำนวย และช่องทางการให้บริการ ไม่ครอบคลุม ควรมีการพัฒนาระบบและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ตามภาระหน้าที่ของตนเอง จัดสถานที่บริการให้มีความโปร่งโล่งสบาย และ เพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชนหลากหลาย เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชน ที่มาใช้บริการ



บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2569 ในแต่ละงาน ดังนี้

1.1 งานด้านการศึกษา	จำนวนผู้ใช้บริการ 350 คน
1.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวนผู้ใช้บริการ 5,132 คน
1.3 งานด้านพัฒนาชุมชน	จำนวนผู้ใช้บริการ 5,132 คน
1.4 งานด้านสาธารณสุข	จำนวนผู้ใช้บริการ 5,132 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2569

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้าน โดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง



2.1 งานด้านการศึกษา

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 78 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 85 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 98 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชน

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 98 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านสาธารณสุข

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 98 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พัฒนิตา ทองไสย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ $= 0.968$



4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามระบบออนไลน์ผ่าน Google Form โดยกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน สมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามาทำแบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายระดับความพึงพอใจและใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	84.01 – 100	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	68.01 – 84.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	52.01 – 68.00	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	36.01 – 52.00	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	20.00 – 36.00	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	31	36.47
	หญิง	54	63.53
รวม		85	100.00
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	–	–
	20–40 ปี	33	38.82
	41–60 ปี	46	54.12
	60 ปีขึ้นไป	6	7.06
รวม		85	100.00



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	22	25.88
เกษตรกร/ประมง	40	47.06
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	23	27.06
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	85	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	85	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	85	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	85	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	85	100.00



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยได้รับการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	85	62.50
งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ	31	22.79
งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-
งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ	-	-
งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน	20	14.71
อื่น ๆ	-	-
รวม	136	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 63.53 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 54.12 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ดัดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน การศึกษา	4.94	0.24	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน การศึกษาเพื่อบริการประชาชน	4.91	0.29	มากที่สุด	2
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.85	0.36	มากที่สุด	4
4. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.87	0.34	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงาน ด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน	4.84	0.37	มากที่สุด	5
รวม	4.88	0.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$ S.D. = 0.20) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ดัดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษาดัดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อบริการประชาชน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	4.84	0.37	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.82	0.38	มากที่สุด	5
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.88	0.32	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.86	0.35	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.94	0.24	มากที่สุด	1
รวม	4.87	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาของเทศบาล
ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ S.D. = 0.21)
และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็น
หลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของ
หน่วยงาน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.93	0.26	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.86	0.35	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.88	0.32	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	0.24	มากที่สุด	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.92	0.28	มากที่สุด	3
รวม	4.91	0.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$ S.D. = 0.20) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด	5
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.94	0.24	มากที่สุด	3
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.96	0.19	มากที่สุด	1
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.88	0.32	มากที่สุด	7
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด	6
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	4
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.95	0.21	มากที่สุด	2
รวม	4.92	0.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$ S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.20	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.21	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.20	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.14	มากที่สุด	1
รวม	4.90	0.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$ S.D. = 0.10) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-40 ปี	26	26.00
41-60 ปี	49	49.00
60 ปีขึ้นไป	25	25.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	23	23.00
เกษตรกรรวม/ประมง	49	49.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	21	21.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	7.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00



ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	–	–
หน่วยงานเอกชน	–	–
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	–	–
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทา		
สาธารณภัย จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	100	100.00
3 – 6 ครั้ง	–	–
มากกว่า 6 ครั้ง	–	–
รวม	100	100.00
ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานช่วยชีวิตเหตุอุกเหิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย	26	20.63
งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจตราความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน	10	7.94
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือ ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ)	90	71.43
รวม	126	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41–60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คนคิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือ ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ) จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.91	0.29	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเพื่อบริการประชาชน	4.88	0.33	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยรวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.80	0.40	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.92	0.27	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละ ขั้นตอน	4.85	0.36	มากที่สุด	4
รวม	4.87	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.86	0.35	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.84	0.37	มากที่สุด	5
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.90	0.30	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.92	0.27	มากที่สุด	1
รวม	4.88	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$ S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/
ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด
Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว
ทันต่อความต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.91	0.29	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.89	0.31	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.93	0.26	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.30	มากที่สุด	4
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.94	0.24	มากที่สุด	1
รวม	4.91	0.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$ S.D. = 0.20) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	5
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	3
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.94	0.24	มากที่สุด	1
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.86	0.35	มากที่สุด	6
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	7
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอ รับบริการ	4.89	0.31	มากที่สุด	4
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.93	0.26	มากที่สุด	2
รวม	4.89	0.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$ S.D. = 0.18) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าสูงสุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.19	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.19	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.20	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.18	มากที่สุด	2
รวม	4.89	0.11	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$ S.D. = 0.11) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	27.00
หญิง	73	73.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	–	–
20–40 ปี	10	10.00
41–60 ปี	37	37.00
60 ปีขึ้นไป	53	53.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	–	–
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	18.00
เกษตรกรรวม/ประมง	51	51.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	–	–
รับจ้างทั่วไป	22	22.00
นักเรียน/นักศึกษา	–	–
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	9	9.00
อื่น ๆ	–	–
รวม	100	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	–	–



ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	100	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	100	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานพัฒนาชุมชน	26	20.47
งานจัดระเบียบชุมชน	-	-
งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี	-	-
งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน	94	74.02
งานพัฒนาสตรีและเยาวชน	-	-
งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี	-	-
งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ	-	-
อื่น ๆ	7	5.51
รวม	127	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 74.02



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชน	4.88	0.33	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนเพื่อบริการประชาชน	4.85	0.36	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนา ชุมชนรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติด ประกาศไว้	4.86	0.35	มากที่สุด	3
4. ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.91	0.29	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน	4.83	0.38	มากที่สุด	5
รวม	4.87	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณาข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	4.83	0.38	มากที่สุด	3
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.82	0.39	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.81	0.44	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.86	0.35	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.87	0.34	มากที่สุด	1
รวม	4.84	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ S.D. = 0.23) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.94	0.24	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.92	0.27	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.91	0.29	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	0.31	มากที่สุด	4
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.88	0.33	มากที่สุด	5
รวม	4.91	0.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$ S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	1
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.92	0.34	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.86	0.35	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.84	0.37	มากที่สุด	7
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอ รับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.90	0.30	มากที่สุด	3
รวม	4.88	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$ S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.19	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.23	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.14	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.15	มากที่สุด	2
รวม	4.87	0.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ S.D. = 0.10) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	–	–
20–40 ปี	17	17.00
41–60 ปี	50	50.00
60 ปีขึ้นไป	33	33.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	–	–
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	22	22.00
เกษตรกร/ประมง	47	47.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	–	–
รับจ้างทั่วไป	23	23.00
นักเรียน/นักศึกษา	–	–
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	8	8.00
อื่น ๆ	–	–
รวม	100	100.00



ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	100	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	100	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานบริการสาธารณสุข	39	23.78
งานสร้างเสริมสุขภาพ	13	7.93
งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	72	43.90
งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	-	-
งานกำจัดขยะมูลฝอย	40	24.39
งานกำจัดขยะมีพิษ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	164	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ดัดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.91	0.29	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน	4.89	0.31	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.83	0.38	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.90	0.30	มากที่สุด	2
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน	4.87	0.34	มากที่สุด	4
รวม	4.88	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$ S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณาข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ดัดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	4.86	0.35	มากที่สุด	3
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.83	0.38	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.89	0.31	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.82	0.39	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.91	0.29	มากที่สุด	1
รวม	4.86	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$ S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.84	0.37	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.87	0.34	มากที่สุด	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.90	0.30	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	0.31	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	0.38	มากที่สุด	5
รวม	4.87	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ S.D. = 0.23) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด	1
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.88	0.33	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.80	0.40	มากที่สุด	7
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอ รับบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.83	0.38	มากที่สุด	5
รวม	4.84	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.19	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.24	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.23	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.26	มากที่สุด	4
รวม	4.86	0.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$ S.D. = 0.12) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านการศึกษา	4.90	98.00	มากที่สุด	1
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	97.80	มากที่สุด	2
3. งานด้านพัฒนาชุมชน	4.87	97.40	มากที่สุด	3
4. งานด้านสาธารณสุข	4.86	97.20	มากที่สุด	4
รวม		97.60	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 97.60 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานการศึกษา รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2569 ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชน 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมิน โดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

3. งานด้านพัฒนาชุมชน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

4. งานด้านสาธารณสุข ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2569 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 97.60



บรรณานุกรม

เอกสารภาษาไทย

- กรกช ศรศักดิ์. (2566). การบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล: ความท้าทายและโอกาสสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 21(2), 78-95.
- กรพจน์ อัครวินิจิตร. (2559). *หลักการบริหารจัดการสาธารณะ*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). *คู่มือการจัดทำมาตรฐานการบริการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- โกวิท พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันจิรา จันท์แจ้ง. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดทัพทัน. *วารสารการบริหารการพัฒนา*, 15(2), 45-67.
- จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์. (2565). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *วารสารพัฒนาท้องถิ่น*, 25(3), 112-128.
- จิรัฐภัทร ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2567). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 18(1), 89-104.
- จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2565). *การประสานงานระหว่างระดับการปกครองในการกระจายอำนาจ: กรณีศึกษาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพงษ์ เข้มทอง. (2564). การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารพัฒนาท้องถิ่น*, 24(4), 78-95.
- ณัฐพล ใจดี. (2563). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ความท้าทายและแนวทางการแก้ไข. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 18(2), 45-68.
- ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ, สำเริง สุขคำ และชยันต์ อินทรักษ์. (2568). ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอบรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 17(1), 45-62.
- ทศพันธ์ อามวย, สุพิชญา ทิพย์รัตน์ และวิสุทธิ กิจประดิษฐ์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 14(2), 78-95.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธิดารัตน์ นันทด. (2561). การให้บริการสาธารณะในยุคการเปลี่ยนแปลง. *วารสารนโยบายสาธารณะ*, 19(2), 45-67.
- ธีรพันธ์ โลหิตกุล. (2564). พระราชกฤษฎีกาหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับการพัฒนาการบริการสาธารณะ. *วารสารนิติศาสตร์*, 51(2), 203-225.
- นนทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นราธิป ศรีราม. (2557). การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 7(1), 23-38.
- นริศรา เนตรเถื่อน. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิจัยและพัฒนา*, 11(3), 67-82.
- ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา. (2551). การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล. (2568). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 19(2), 89-106.
- ปิยะดา แสงทอง. (2564). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการยกระดับการบริการสาธารณะในท้องถิ่น. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา*, 12(1), 67-84.
- พรพิมล อติศักดิ์ศิริ. (2563). แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กับการกระจายอำนาจการปกครอง. *วารสารพัฒนสังคม*, 22(1), 12-29.
- พระครูปลัดนิเวศ ชินวโร (จงแจ้งกลาง). (2563). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารศาสนาและวัฒนธรรม*, 15(3), 112-128.
- พระบุญเพ็ง จันทโชโต (ผิวผอง). (2566). การให้บริการสาธารณะในมิติใหม่: บทบาทของพระสงฆ์ในการพัฒนาชุมชน. *วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา*, 12(2), 78-95.
- พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2561). วิวัฒนาการการกระจายอำนาจในประเทศไทย: จากอดีตสู่อนาคต. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2564). การศึกษาประสิทธิภาพของการใช้กฎบัตรประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- รัชณี โชติกเสถียร. (2566). ระบบสารสนเทศเพื่อการกระจายอำนาจ: บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปกครองท้องถิ่น. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา*, 15(1), 78–95.
- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และชัชวาลย์ มากสินธ์. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 13(4), 89–106.
- วรเชษฐ์ ไทอิน, สมพงษ์ ใจงาม และนิรันดร์ เจริญสิน. (2567). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 18(3), 45–67.
- วารุณี สมบูรณ์. (2565). ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ. *วารสารวิจัยและพัฒนา*, 19(3), 156–173.
- วิชัย โชควิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะกับความเชื่อมั่นในรัฐบาลท้องถิ่น. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 43(1), 28–47.
- วิภาส ทองสุทธิ และรชพล ศรีชาวรส. (2565). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 25(2), 112–128.
- วิโรจน์ เลิศอรุณ. (2562). การกระจายรายได้สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ความคืบหน้าและอุปสรรค. *วารสารการเงินการคลังท้องถิ่น*, 11(3), 33–52.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2563). *การพัฒนากฎบัตรประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: แนวทางและตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี*. สำนักพิมพ์สถาบันพระปกเกล้า.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2564). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560: วิเคราะห์เชิงนิติศาสตร์. *วารสารนิติศาสตร์ธรรมศาสตร์*, 50(2), 156–181.
- สมชาย ใจดี. (2564). การประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพการบริการภาครัฐไทย. *วารสารนโยบายสาธารณะและการจัดการ*, 15(3), 112–128.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2564). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ*. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564)*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2563). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พร้อมคำอธิบาย*. โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สุทธิชัย ยอดสุวรรณ. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: จากการมุ่งเน้นกระบวนการสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 18(1), 34–52.
- สุรัชย์ จันทรเฒ. (2563). ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาการประเมินความพึงพอใจ. *วารสารพัฒนาสังคม*, 22(2), 89–106.
- สุรินทร์ ทองทศ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอหนองพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารการบริหารการพัฒนา*, 16(1), 23–45.
- อนิรุทธ เศรษฐสุนทร, สุทธิพงษ์ ปราชญ์, และนิภาพร วงศ์ประดี. (2564). ผลกระทบการกระจายอำนาจต่อคุณภาพการศึกษาและสาธารณสุขในระดับท้องถิ่น. *วารสารการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น*, 8(1), 22–41.
- อรุณ ไชยนิทย์, ชานนท์ ชาญณรงค์ และสุปราณี นพคุณ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 16(3), 89–106.
- อรุณี เจริญสุข. (2563). การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสาธารณะตามหลักการออกแบบสำหรับทุกคน. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 13(2), 45–62.



บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกสารภาษาอังกฤษ

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24.
- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2020). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(4/5), 259–276.
- Al-Refaie, A., Fouad, R. H., & Elhajji, M. A. (2020). Applying structural equation modeling to investigate patient satisfaction in public healthcare system. *Benchmarking: An International Journal*, 27(9), 2615–2642.
- Alzaydi, Z. M., Al-Hajla, A. H., Nguyen, B., & Jayawardhena, C. (2020). A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. *Business Process Management Journal*, 27(2), 590–618.
- Andrews, R., Esteve, M., & George, B. (2021). Managing public organizations: Strategic management and performance management in the public sector. *Public Management Review*, 23(7), 957–980.
- Askew, M. (2021). Legitimacy crisis and the extractive state in Thailand. *Journal of Contemporary Asia*, 51(3), 371–397.
- Bah, E. H., Fang, L., & Impact, C. (2021). Public service quality, citizen satisfaction and trust in government: Evidence from cross-national data. *International Public Management Journal*, 24(3), 312–340.
- Bartels, K. P. (2020). Public administration as democratic mediation: Why citizens should matter more than customers in new public management. *Public Administration Review*, 80(3), 387–398.
- Barzelay, M. (2020). *Breaking through bureaucracy: A new vision for managing in government* (Updated ed.). University of California Press.
- Berlo, D. K. (2020). *The process of communication: An introduction to theory and practice* (Updated ed.). Harcourt Brace.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Blomkvist, J. (2021). Service design for public services: Aligning perspectives on value. *International Journal of Design*, 15(2), 27–42.
- Bovens, M., Schillemans, T., & Goodin, R. E. (2019). *The Oxford handbook of public accountability*. Oxford University Press.
- Bowen, D. E., Schneider, B., & Kim, S. S. (2019). Shaping service cultures through strategic human resource management. In *The handbook of service science* (pp. 439–465). Springer.
- Chachavalpongpun, P. (2021). The COVID–19 pandemic and Thailand's democratic regression. *Journal of Current Southeast Asian Affairs*, 40(1), 121–136.
- Chen, C. C., & Lin, U. C. (2019). Exploring e–government service quality for digital immigrants: A comparative study. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2020). The Ashgate research companion to new public management. *Public Management Review*, 22(3), 343–360.
- Connors, M. K. (2019). Ambivalent about autonomy: The state and village democracy in Thailand. *Democratization*, 26(2), 229–246.
- Cordella, A., & Paletti, A. (2021). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101593.
- Davenport, T. H., & Short, J. E. (2019). Information technology and business process redesign. In *Operations management* (pp. 97–112). Routledge.
- Delegation of European Union to Thailand. (2020). *Local governance and public service delivery in Thailand: Assessment and recommendations*. EU Publications Office.
- Dennis, A. R., Fuller, R. M., & Valacich, J. S. (2019). Media, tasks, and communication processes: A theory of media synchronicity. *MIS Quarterly*, 32(3), 575–600.
- Diefenbach, T. (2019). Why new public management is wrong and how it damages public services: Claims, arguments and evidence. *International Journal of Public Sector Management*, 32(6), 647–653.
- Doner, R. F., & Ramsay, A. (2019). Thailand's political economy of decentralization: Institutional legacies and regional variations. *Asian Survey*, 59(6), 1034–1058.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2021). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 23(3), 719–734.
- Eaton, K. (2017). Territory and ideology in Latin America: Policy conflicts between national and subnational governments. Oxford University Press.
- Falleti, T. G. (2014). *Decentralization and subnational politics in Latin America*. Cambridge University Press.
- Falleti, T. G., & Riofrancos, T. (2018). Endogenous participation: Strengthening prior consultation in extractive economies. *World Politics*, 70(1), 86–121.
- Fukuyama, F. (2020). The challenges of governance in a partially globalized world. *Governance*, 33(4), 771–783.
- Garavan, T., Morley, M., & Flynn, M. (2019). 360-degree feedback: Its role in employee development. *Journal of Management Development*, 16(2), 134–147.
- Grimmelikhuijsen, S., & Feeney, M. K. (2020). Developing and testing an integrative framework for open government adoption in local governments. *Public Administration Review*, 80(3), 486–496.
- Gulliford, M., Figueroa–Munoz, J., Morgan, M., Hughes, D., Gibson, B., Beech, R., & Hudson, M. (2020). What does 'access to health care' mean? *Journal of Health Services Research & Policy*, 7(3), 186–188.
- Holmberg, S., Rothstein, B., & Nasiritousi, N. (2019). Quality of government: What you get. *Annual Review of Political Science*, 22(1), 135–153.
- Hood, C., & Dixon, R. (2019). What we have to show for 30 years of new public management: Higher costs, more complaints. *Governance*, 32(4), 687–703.
- Houston, M. B., Bettencourt, L. A., & Wenger, S. (2020). The relationship between waiting in a service queue and evaluations of service quality: A field theory perspective. *Psychology and Marketing*, 15(8), 735–753.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Hughes, O. E. (2019). *Public management and administration: An introduction* (5th ed.). Bloomsbury Academic.
- Im, T., Cho, W., Porumbescu, G., & Park, J. (2019). Internet, trust in government, and citizen compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(3), 406–427.
- Janowski, T. (2019). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236.
- Jitpiomsri, S., & McCargo, D. (2020). A ministry for the south? New governance challenges for Thailand's southern border provinces. *Asian Studies Review*, 44(2), 269–288.
- Khoshnaw, S., & Alrawi, K. (2021). The impact of total quality management on organizational performance: The mediating role of employee performance. *Management Science Letters*, 11(4), 1257–1268.
- Kim, S., & Lee, J. (2020). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 80(4), 669–682.
- Krongkaew, M., & Ragayah, M. Z. (2020). Fiscal decentralization in developing Asia: Thailand and Malaysia compared. *Asian Economic Papers*, 19(2), 112–134.
- Krueathep, W. (2020). Local governance reform in Thailand: Challenges and opportunities for democratic consolidation. *Local Government Studies*, 46(4), 573–594.
- Kuipers, B. S., Higgs, M., Kickert, W., Tummers, L., Grandia, J., & Van der Voet, J. (2021). The management of change in public organizations: A literature review. *Public Administration*, 99(1), 1–20.
- Kumar, A., & Bhatia, S. (2021). Understanding public service delivery through citizen satisfaction: Evidence from health services in India. *Public Organization Review*, 21(1), 123–140.
- Kumar, V., Bhatia, M. S., Rattan, D., & Ganesh, L. S. (2020). Developing a measurement scale for service quality of m-government services. *International Journal of Mobile Communications*, 18(4), 464–492.
- Lee, J., & Kim, H. J. (2020). Business process management in the public sector: Organizational and performance implications. *Public Performance & Management Review*, 43(5), 1075–1101.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lertwachara, K., & Lertwachara, P. (2019). Provincial administration organizations and local development in Thailand: An empirical analysis of performance variations. *Public Administration and Development*, 39(3), 147–161.
- Lid, I. M. (2020). Universal design as a perspective on disability policy. *Alter*, 8(3), 193–202.
- Manor, J. (2019). *The political economy of democratic decentralization*. World Bank Publications.
- Mari, M., & Poggesi, S. (2020). Servicescape cues and customer behavior: A systematic literature review and research agenda. *Service Industries Journal*, 33(2), 171–199.
- Meijer, A. (2019). Public innovation capacity: Developing innovation skills for public managers and beyond. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 32(2), 242–257.
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2019). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237–245.
- Montero, A. P., & Samuels, D. J. (Eds.). (2004). *Decentralization and democracy in Latin America*. University of Notre Dame Press.
- Montesano, M. J., Desker, B., Nair, D., & Low, L. (Eds.). (2020). *After the coup: The national council for peace and order era and the future of Thailand*. ISEAS Publishing.
- Mosadeghrad, A. M. (2020). Developing and validating a total quality management model for healthcare organisations. *The TQM Journal*, 32(4), 735–756.
- Nabatchi, T., & Amsler, L. B. (2021). Direct public engagement in local government. *American Review of Public Administration*, 51(5), 336–353.
- Nagai, F., Mektrairat, N., & Funatsu, T. (2020). Decentralization in Thailand: Progress and prospect after two decades. *Asian Journal of Political Science*, 28(2), 181–202.
- Neshkova, M. I., & Guo, H. (2021). Policy feedback effects of public participation programs. *Policy Studies Journal*, 49(2), 435–460.
- Ockey, J. (2019). Thailand's fragmented democratization and the persistence of patronage networks. *Southeast Asian Affairs*, 2019(1), 341–356.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ojo, A. O., & Fauzi, M. A. (2020). Environmental awareness and leadership commitment as determinants of IT professionals engagement in Green IT practices for environmental performance. *Sustainable Production and Consumption*, 24, 298–307.
- Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (3rd ed.). Routledge.
- Park, M. J., & Gil-Garcia, J. R. (2020). Multi-channel approaches for citizen engagement: Drifting towards digital inequality. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101507.
- Phongpaichit, P., & Baker, C. (2019). *Thailand: Economy and politics* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2021). *Public management reform: A comparative analysis – Into the age of austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Porumbescu, G. A. (2020). Placing the effect? Gleaning insights into the relationship between citizens' use of social media and perceptions of government transparency. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101444.
- Raza, A., Saeed, A., Iqbal, M. K., Saeed, U., Sadiq, I., & Faraz, N. A. (2020). Linking workplace spirituality and employee behavioral outcomes: Workplace spirituality–employee behavioral outcomes. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 383–395.
- Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (2019). *Organizational communication for survival: Making work, work* (5th ed.). Pearson.
- Rodríguez-Pose, A., & Ezcurra, R. (2021). Does decentralization matter for regional disparities? A cross-country analysis. *Journal of Economic Geography*, 21(4), 479–511.
- Rosenbaum, M. S., & Massiah, C. (2021). An expanded servicescape perspective. *Journal of Service Management*, 22(4), 471–490.
- Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2019). The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*, 2019, 1–17.
- Santichaianant, K. (2021). Digital transformation and public service delivery in Thai local government: Opportunities and challenges. *International Journal of Public Administration*, 44(8), 671–683.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Saurman, E. (2021). Improving access: Modifying Penchansky and Thomas's theory of access. *Journal of Health Services Research & Policy*, 21(1), 36–39.
- Schneider, B., Yost, A. B., Kropp, A., Kind, C., & Lam, H. (2020). Workforce engagement: What it is, what drives it, and why it matters for organizational performance. *Journal of Organizational Behavior*, 39(4), 462–480.
- Singh, K., & Kaur, R. (2021). Measuring service quality in government hospitals: A SERVQUAL approach. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(1), 1–14.
- Siriprachai, S. (2020). Fiscal decentralization and local public service delivery in Thailand: Evidence from municipal governments. *Public Administration and Development*, 40(2), 78–92.
- Smoke, P. (2015). Rethinking decentralization: Assessing challenges to a popular public sector reform. *Public Administration and Development*, 35(2), 97–112.
- Steinfeld, E., & Maisel, J. (2019). *Universal design: Creating inclusive environments*. John Wiley & Sons.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., & Schneider, J. (2019). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world*. O'Reilly Media.
- Sudhipongpracha, T., & Wongpredee, A. (2016). Decentralization, political institutions, and policy implementation: Evidence from Thailand's bureaucratic reform. *International Review of Administrative Sciences*, 82(4), 692–714.
- Suwanmala, C., & Meesuk, P. (2019). Strengthening local governance in Thailand: Lessons learned from subdistrict administrative organization reforms. *Journal of Asian Public Policy*, 12(3), 298–315.
- Tamrongtanyalak, A. (2021). Capacity building for local government officials in Thailand: Challenges and strategic approaches. *International Review of Administrative Sciences*, 87(4), 891–908.
- Taylor, S. (2019). Waiting for service: The relationship between delays and evaluations of service. *Journal of Marketing*, 58(2), 56–69.
- Tummers, L., & Knies, E. (2021). Public sector human resource management reform in developing countries: A review and research agenda. *Review of Public Personnel Administration*, 41(2), 195–204.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.
- Van de Walle, S. (2021). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 29(8–9), 891–913.
- Van Doeren, W., Thijs, N., & Bouckaert, G. (2021). *Quality management in public sector organizations* (3rd ed.). Policy Press.
- Van Wart, M. (2021). *Dynamics of leadership in public service: Theory and practice* (3rd ed.). Routledge.
- Vigoda-Gadot, E., & Mizrahi, S. (2019). Public sector management and the democratic ethos: A 5-year study of key relationships in Israel. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), 563–581.
- Walker, R. M., Jung, C. S., & Boyne, G. A. (2020). A meta-analysis of the antecedents and consequences of public service motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(4), 614–636.
- World Bank Group. (2019). *Thailand – Strengthening public sector performance: A framework for local government assessment*. World Bank Publications.
- Yang, K., & Pandey, S. K. (2021). How do perceived political influence, goal clarity, and result orientation affect citizen satisfaction with local government?. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 42–60.
- Yusr, M. M., Rahim, N. A., Karim, F. A., & Hasan, N. A. (2020). Total quality management and sustainability in Malaysian manufacturing industry. *International Journal of Business Excellence*, 22(1), 89–106.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
☐ งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ
☐ งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น
☐ งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ
☐ งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา						
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อบริการประชาชน						
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษารวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานช่วยชีวิตเหตุฉุกเฉิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย
☐ งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจสอบความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน
☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือ
ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อบริการประชาชน						
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4. ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานพัฒนาชุมชน
☐ งานจัดระเบียบชุมชน
☐ งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
☐ งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
☐ งานพัฒนาสตรีและเยาวชน
☐ งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี
☐ งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน						
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเพื่อบริการประชาชน						
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านได้รับการบริการงานด้านสาธารณสุขใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานบริการสาธารณสุข
☐ งานส่งเสริมสุขภาพ
☐ งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ
☐ งานกิจกรรมผู้สูงอายุ
☐ งานกำจัดขยะมูลฝอย
☐ งานกำจัดขยะมีพิษ
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข						
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน						
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



1. ภาระงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง





























2. ภารงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง











3. ภาระงานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง













4. ภาระงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง













ภาพแสดงการประชาสัมพันธ์เก็บข้อมูลผู้รับบริการ

The screenshot shows the official website of the Phetmuengthong District Office. At the top, there is a header with the district's logo and name in Thai: "เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง". Below the header is a large image of the district office building. Underneath the building image are five navigation buttons: "หน้าหลัก", "ข่าวกิจกรรม", "ข่าวประชาสัมพันธ์", "Q&A", and "ติดต่อ-สอบถาม".

The main content area features a blue banner with the text "ภาพข่าวกิจกรรม" (Activity Photo News). Below this is a yellow banner that reads "ขอเชิญประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2569" (Inviting to evaluate service satisfaction for the 2569 fiscal year). To the left of the text are four QR codes arranged in a 2x2 grid, each with a label: "แบบสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง" (Survey form for service satisfaction, Phetmuengthong District Office), "แบบสอบถาม งานด้านการศึกษา" (Questionnaire for education work), "แบบสอบถาม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย" (Questionnaire for disaster prevention and relief work), and "แบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชน" (Questionnaire for community development work). To the right of the QR codes is a text box containing the following information:

ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2569
ขอความอนุเคราะห์ผู้ให้บริการในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2569 (1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569) ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม
- งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านพัฒนาชุมชน
- งานด้านสาธารณสุข



แบบสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง



แบบสอบถาม
งานด้านการศึกษา



แบบสอบถาม
งานด้านป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย



แบบสอบถาม
งานด้านพัฒนาชุมชน



แบบสอบถาม
งานด้านสาธารณสุข



ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

งานด้านการศึกษา

นางเอื้องผึ้ง	ตั้งประเสริฐ	ชุมชนบ้านแสงหา	หมู่ที่ 4
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 1292 9798		

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

นายศิริเสน่ห์	ปานทอง	ชุมชนบ้านหนองแถม	หมู่ที่ 10
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	06 4141 3504		

งานด้านพัฒนาชุมชน

นายปัญญา	ราตรี	ชุมชนบ้านหนองถ้ำ	หมู่ที่ 12
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 6125 1721		

งานด้านสาธารณสุข

นางวรรณา	เดชพลิต	ชุมชนบ้านทุ่งแห้ว	หมู่ที่ 9
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 9903 6853		



รายชื่อคณะผู้จัดทำ

รศ.ดร.ประมุข	อุณหเลขกะ	อธิการบดี	ประธานที่ปรึกษาโครงการ
อาจารย์ธนธร	จงศิริฐิติศักดิ์	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ที่ปรึกษาโครงการ
รศ.ดร.ลัดดาวัลย์	สำราญ	นักวิจัย	
ผศ.โสธยา	สุภาพล	นักวิจัย	
นางสาวธิญาดา	สินวล	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวกรกช	รณมณี	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวณภัตรา	หงษ์เวียงจันทร์	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวมนัสดา	ศรีเหรา	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นายพงศกร	มงคลทอง	ผู้ช่วยนักวิจัย	