รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการประชาชนของ

เทศบาลเมืองอ่างศิลา

อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สำรวจและประเมินโดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

รายงานฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT)

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

โดย : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2568

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้เห็นชอบให้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัย การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ใน 4 ภารกิจ ได้แก่ งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล นั้น

การดำเนินโครงการ สำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีและเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

มิถุนายน 2568

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีเป็นการบริการตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ใน 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.25 เป็นเพศชาย ร้อยละ 44.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 40.00 ข้อมูลการอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า ร้อยละ 80.75 อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลาจากเว็บไซต์ มากที่สุด ร้อยละ 60.25

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 91.35 ซึ่งงานด้านสังคมสงเคราะห์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (ร้อยละความพึงพอใจ 92.75 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (ร้อยละความพึงพอใจ 91.6 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (ร้อยละความพึงพอใจ 90.92 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) และงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (ร้อยละความพึงพอใจ 90.15 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ตามลำดับ

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา				
		งานด้านสังคมสงเคราะห์	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ภาพรวม
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.58	4.57	4.50	4.59	**4.56**
	ร้อยละความพึงพอใจ	91.60	91.40	90.00	91.80	**91.20**
	ระดับคะแนน	9	9	8	9	**9**
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.68	4.49	4.55	4.70	**4.61**
	ร้อยละความพึงพอใจ	93.60	89.80	91.00	94.00	**92.10**
	ระดับคะแนน	9	8	9	9	**9**
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.69	4.60	4.54	4.56	**4.60**
	ร้อยละความพึงพอใจ	93.80	92.00	90.80	91.20	**91.95**
	ระดับคะแนน	9	9	9	9	**9**
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.60	4.52	4.44	4.47	**4.51**
	ร้อยละความพึงพอใจ	92.00	90.40	88.80	89.40	**90.15**
	ระดับคะแนน	9	9	8	8	**9**
รวม	**ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย**	**4.64**	**4.55**	**4.51**	**4.58**	**4.57**
	ร้อยละความพึงพอใจ	**92.74**	**90.92**	**90.15**	**91.60**	**91.35**
	ระดับคะแนน	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า

1) โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู พื้นที่ป่าชายเลน ภายใต้โครงการภูมิปัญญาแห่งแผ่นดินขยายผลสู่ปวงชนชาวไทยกระทรวงมหาดไทย เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 90.16

2) โครงการกิจกรรมสำหรับโรงเรียนผู้สูงอายุตามมติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 90.35

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 4 ภารกิจ ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.35 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน**

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ข

บทสรุปผู้บริหาร ..... ค

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ช

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ 1-1

1.1 หลักการและเหตุผล 1-1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1-2

1.3 ขอบเขตของการศึกษา 1-3

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา 1-3

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา 1-4

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2-1

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย 2-1

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 2-10

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ 2-15

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2-17

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 3-1

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3-1

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3-2

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 3-2

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 3-3

3.5 การนำเสนอผลการศึกษา 3-3

บทที่ 4 ผลการศึกษา 4-1

4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 4-1

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 4-7

4.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมจากการรับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา..... 4-7

4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์. 4-10

หน้า

4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4-17
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน 4-24
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 4-31
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา 4-39
4.3.1 โครงการสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด : โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู พื้นที่ป่าชายเลน ภายใต้โครงการภูมิปัญญาแห่งแผ่นดินขยายผลสู่ปวงชนชาวไทย กระทรวงมหาดไทย 4-39
4.3.2 โครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา: โครงการกิจกรรมสำหรับโรงเรียนผู้สูงอายุตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4-45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา 5-1
5.1 สรุปผลการศึกษา 5-1
5.2 อภิปรายผลการศึกษา 5-3
บรรณานุกรม บ-1
ภาคผนวก ผ-1
ภาคผนวก ก ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล ผ-8

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4-1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	4-1
4-2	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	4-2
4-3	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	4-3
4-4	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	4-4
4-5	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา	4-5
4-6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลาในภาพรวม	4-8
4-7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-11
4-8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-13
4-9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-14
4-10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-16
4-11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-18
4-12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-20
4-13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-21
4-14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-23
4-15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุข ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-25
4-16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-27
4-17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-28

ตารางที่ หน้า
4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-30
4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ..... 4-32
4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านช่องทางการให้บริการ..... 4-34
4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 4-35
4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 4-37
4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรีด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ..... 4-39
4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรีด้านการปฏิบัติงาน 4-41
4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 4-42
4-26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 4-45
4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการปฏิบัติงาน..... 4-47
4-28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-48

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
4-1	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	4-2
4-2	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	4-3
4-3	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	4-4
4-4	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	4-5
4-5	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองอ่างศิลา	4-6
4-6	ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา	4-7
4-7	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา	4-9
4-8	ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา	4-10
4-9	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-12
4-10	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-13
4-11	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-15
4-12	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-16
4-13	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ในภาพรวม	4-17
4-14	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-19
4-15	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-20
4-16	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-22
4-17	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-23
4-18	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	4-24

ภาพที่ หน้า
4-19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ 4-26
4-20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ..... 4-27
4-21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4-29
4-22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-30
4-23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในภาพรวม 4-31
4-24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ..... 4-33
4-25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านช่องทางการให้บริการ 4-34
4-26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 4-36
4-27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 4-37
4-28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในภาพรวม..... 4-38
4-29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ..... 4-40
4-30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงาน 4-41
4-31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-43
4-32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม 4-44
4-33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 4-46
4-34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการปฏิบัติงาน 4-47

ภาพที่ หน้า
4-35 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-49
4-36 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลาในภาพรวม 4-50

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

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

ในปัจจุบัน รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทย แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง (เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร) ทั้งนี้ การปกครองท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ จะจัดตั้งขึ้นโดยพิจารณาจากระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร รายได้ของท้องถิ่นและปัจจัยอื่น ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกรูปแบบจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญเหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น สำหรับเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน จำนวนทั้งสิ้นกว่า 37,625 คน (ข้อมูลเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2568) ในเขตพื้นที่การปกครองรับผิดชอบทั้งสิ้นประมาณ 18.6 ตารางกิโลเมตร ดังนั้น จึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องบริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยคุณภาพการให้บริการ เน้นการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ พัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ดูแลรับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เป็นการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะ การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ

ดังนั้น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ จึงดำเนินการจัดจ้างหน่วยงานสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางเข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการสำรวจครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่

1) งานด้านสังคมสงเคราะห์

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน

4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในภารกิจงานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ได้แก่

1) งานด้านสังคมสงเคราะห์

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน

4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินโครงการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาโครงการ/กิจกรรม และภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 หรือนับจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 จนถึง 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2568

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

1.4.2 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแก่ประชาชน

1.4.3 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้สามารถนำผลความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดทั้งนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง (ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2)

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อม ในงานด้านสังคมสงเคราะห์

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของประชาชนที่รับบริการสาธารณะ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในงานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีการจัดระบบในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแบบฟอร์ม คำร้องที่ชัดเจน การมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย มีวัสดุอุปกรณ์ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีการติดต่อที่สะดวก มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีที่มีต่อการตอบคำถามอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง และมีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ในการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีความสะดวกในการเดินทาง มีป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถอย่างเพียงพอ

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568” คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศมาประกอบการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

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

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

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

โดยที่หลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อันถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจก็มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากด้วย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2535)

2.1.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจเป็นแนวความคิดทั้งในทางการเมืองและทางกฎหมาย มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดของการปกครองตนเองของชุมชนท้องถิ่นภายในรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประเทศ อังกฤษ ซึ่งมีแนวคิดว่าท้องถิ่นมีการปกครองตนเองมาก่อนที่จะมีรัฐ เมื่อมีรัฐแล้วจึงเป็นการที่ชุมชน ท้องถิ่นมอบอำนาจในการปกครองให้แก่รัฐ ส่วนในด้านของประเทศฝรั่งเศสมีแนวคิดว่า รัฐมีอำนาจ และมอบอำนาจในการปกครองให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดดังกล่าวล้วนเป็นการมองในมิติด้านอำนาจรัฐทั้งสิ้น หลักการกระจายอำนาจ

(Decentralization) ที่ใช้และกล่าวถึงกันในปัจจุบันนี้เป็น หลักการที่มาจากแนวคิดเรื่องอำนาจรัฐของประเทศฝรั่งเศสและเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส มี ความหมายว่า “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง”

ดังนั้น ในการที่จะศึกษาถึงความหมายของการกระจายอำนาจนั้นจึงต้องศึกษาถึงประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองของประเทศฝรั่งเศส เพื่อให้เข้าใจถึงบริบทอันเป็นที่มาในการให้ความหมายดังกล่าวด้วย

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

จากบริบททางประวัติศาสตร์ของประเทศฝรั่งเศสในการให้ควาหมายของการกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของการ “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง” ซึ่งในความหมายนี้มีนักกฎหมายหลายท่านที่ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ

อุดม ทุมโฆษิต (2551) กล่าวว่า นักวิชาการ Chema และ Rondinelli อธิบายการกระจายอำนาจว่าหมายถึง การถ่ายโอนอำนาจที่รวมศูนย์อยู่ ณ ศูนย์รวมอำนาจหรือศูนย์กลางไปยังเขตรอบนอกที่ไม่มีอำนาจสำหรับการบริหารหรือการปกครอง ซึ่งเป็นการนิยามการกระจายอำนาจอย่างกว้างว่าเป็นการถ่ายโอนความรับผิดชอบ (Transfer of Responsibility) การตัดสินใจในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากรในทางการปกครองจากส่วนกลางไปยังส่วนล่างซึ่งรับผิดชอบในระดับพื้นที่ ซึ่งก็คือระดับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐ องค์กรกึ่งอิสระ องค์กรที่ไม่ใช่องค์กรของรัฐ โดยมีความแตกต่างไปตามความเหมาะสม

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2534) ได้อธิบายการกระจายอำนาจทางการปกครองออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรกการแบ่งอำนาจการปกครอง (De Concentration) หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่ของ รัฐบาลไปให้ราชการส่วนภูมิภาค ให้มีอำนาจหน้าที่ตามที่รัฐบาลมอบหมายภายในพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการใช้ดุลพินิจตัดสินใจและริเริ่มดำเนินการได้ ภายในกรอบนโยบายที่รัฐบาลกำหนด (บูฆอรี ยีหมะ, 2550) กรณี ที่สองการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง (Devolution) หมายถึง การมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นปกครองตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นการมอบอำนาจทั้งในทางการเมืองและในทางการบริหาร โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม นโยบายของท้องถิ่นตนเองได้

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

หัวใจสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การที่ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี อิสระในการปกครองตนเองและกลไกที่สำคัญเพื่อเกิดความเป็นอิสระ ได้แก่ “การกระจายอำนาจ” คือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, 2547) ในการกระจายอำนาจนั้น อำนาจที่ได้กระจายออกไปนั้นจะต้องถึงมือประชาชนหรือองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นจริง ๆ โดยประชาชนจำเป็นต้องมีอำนาจในการตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรภายในท้องถิ่น โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเสมือนพื้นที่การรองรับอำนาจที่กระจายออกไป

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

2.1.2 แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization)

แนวคิดการกระจายอำนาจเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้ปกครองกันเอง สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552)

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

ช่วงที่ 1 วิวัฒนาการในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนี้เป็นช่วงที่แนวคิดเรื่องการ กระจายอำนาจมีจุดเน้นสำคัญอยู่ที่การแบ่งอำนาจ (De Concentration) คือ การกระจายอำนาจในระบบราชการหรือเป็นการที่ราชการส่วนกลางแบ่งหรือมอบอำนาจของส่วนกลางบางส่วนให้แก่ หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ให้มีอำนาจในบางเรื่อง เพื่อประโยชน์ในเรื่องความคล่องตัวในการ บริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

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

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

วิวัฒนาการของการกระจายอำนาจที่มีการแบ่งเป็น 3 ช่วงนี้แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อหลักการกระจายอำนาจที่ในช่วงแรกจะให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้แก่งานด้านการบริหารจนกระทั่งช่วงสุดท้าย การกระจายอำนาจถูกให้ความสำคัญใน

ฐานะที่เป็นช่องทางในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน และด้วยเหตุนี้ทำให้หลักการกระจายอำนาจถูกนิยามความหมายที่แตกต่างหลากหลายตามแต่บริบทของสังคมประเทศในเวลาต่อไป

2.1.2.1 การกระจายอำนาจทางปกครอง

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

รัฐสมัยใหม่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในเรื่องของภารกิจของรัฐที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภารกิจของรัฐที่ต้องจัดทำก็คือบริการสาธารณะนั่นเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยการจะแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่น ว่าภารกิจใดรัฐควรจัดทำเองและภารกิจใดที่ควรให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากบริการสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มีพลวัตรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

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

2.1.3 ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

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

ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีบทบาทที่ชัดเจน และกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า

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

รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการ

โดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว”

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

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

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ดังกล่าวแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม ตามความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น อีกทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ การไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะ ในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่ นั่นถือเป็นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น และเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการกระจายอำนาจ ยังมีการกำหนดให้จัดทำกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่น จำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ กฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจซึ่งต้องครอบคลุมใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น การจัดสรรรายได้ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วยกันเอง การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมถึงกฎหมายรายได้ท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่สำหรับแวดวงการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย โดยกำหนดว่าให้มีการจัดทำกฎหมายรายได้ท้องถิ่นที่ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต้องทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีรายได้เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) อีกทั้งยังกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการพิจารณาทบทวนกฎหมายทั้ง 2 ฉบับว่า จะต้องมีการพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ โดยต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นสำคัญ

จะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญปี 2550 จะให้ความสำคัญกับการติดตามและบังคับใช้บทบัญญัติต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญอย่างเคร่งครัด ดังนั้น เพื่อให้กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นจริง รัฐธรรมนูญปี 2550 ในมาตรา 303 (5) กำหนดว่าจะต้องดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่น กฎหมายจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการท้องถิ่น และกฎหมายอื่น ๆ ภายใน 2 ปี นับจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญปี 2550 และการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเช่นนี้ก็เป็นหลักประกันและเป็น ตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำ และพัฒนากฎหมาย ซึ่ง

ความ เปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะทำให้การกระจายอำนาจถูกขับเคลื่อนเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในอดีต (วุฒิสาร ต้นไชย, 2552)

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

(1) อนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย

(2) อนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา ฟื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวด้วยตามที่กฎหมายบัญญัติ

แต่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาของการทบทวนในการจัดทำกฎหมายท้องถิ่นอย่างชัดเจนเหมือนรัฐธรรมนูญปี 2550 และไม่มีการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเพื่อให้เป็นหลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำและพัฒนากฎหมาย

ประการที่ 2 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 249-254 มีสาระสำคัญที่บัญญัติให้ต้องมี “กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ” หรือต้องออกกฎหมายมารองรับอีกหลายฉบับ เพราะบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญได้บัญญัติสาระของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้เพียงหลักการและแนวทางเท่านั้น ส่วนรายละเอียด ต้องไปว่ากันในกฎหมายลำดับรองต่อไป อาทิ

2.1) ตามบทบัญญัติในมาตรา 249 กล่าวถึง การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รัฐธรรมนูญนี้ได้วางหลักให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ความรับผิดชอบประกอบกัน ซึ่งรายละเอียดเรื่อง “หลักเกณฑ์ข้างต้นจะเป็นอย่างไรนั้น” รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ออกเป็นกฎหมายต่อไป

2.2) ตามบทบัญญัติในมาตรา 250 กล่าวถึง การกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น จะกำหนดอย่างไรหรือจะเขียนหลักเกณฑ์อย่างไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับกฎหมายบัญญัติ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญได้มีการวางหลักเกณฑ์ไว้กว้าง ๆ ว่า “การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ”

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

ในประเด็นดังกล่าวนี้ อาจจะต้องมีหลักเกณฑ์ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทุกแห่งจะต้องจัดทำบริการสาธารณะของประชาชนขั้นพื้นฐานหรือขั้นต่ำเป็นอย่างไร และขั้นที่สูงกว่าขั้นพื้นฐานหรือขั้นพัฒนา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) แห่งใดจะทำได้มากน้อยเพียงใด ก็ต้องกำหนดหลักเกณฑ์รายได้ หรืองบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) นั้น ๆ พึงมีด้วย

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

(1) มีบริการสาธารณะใดที่จะสามารถดำเนินการได้เอง

(2) มีบริการสาธารณะใดที่ต้องร่วมดำเนินการกับคนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ

(3) การมอบหมายให้ภาคเอกชนหรือหน่วยงานรัฐดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เห็นว่าจำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ โดยเฉพาะการให้มีกฎหมายสหการ หรือกฎหมายความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กับภาคีที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

รวมทั้งในวรรคสี่ของมาตรานี้ ยังบัญญัติให้ “รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)” ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สามารถดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจดูแล รวมทั้งจัดทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นได้ นั่นก็หมายความว่า “รัฐต้องมีกลไกหรือเครื่องมือเพื่อทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จัดหารายได้ ของตนเอง” โดยกลไกและเครื่องมือนั้นควรจะเป็นกลไกเชิงกฎหมาย เช่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่นที่มีความก้าวหน้าไปมากกว่ากฎหมายเดิม กฎหมายที่เปิดให้ท้องถิ่นทำกิจการพาณิชย์หรือเปิดให้จัดทำเทศพาณิชย์ เป็นต้น

2.3) ตามบทบัญญัติในมาตรา 251 กล่าวถึง การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น โดยบัญญัติเพียงว่า ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องไปทำกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารบุคคล ของท้องถิ่น ซึ่งมีการให้หลักการไว้เพียงคร่าว ๆ ว่า

(1) ต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น

(2) การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน

(3) การสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วยกันได้

แต่อย่างไรก็ตาม รัฐธรรมนูญนี้ไม่ได้เปิดช่องให้มีกลไกกลางในการเป็นองค์กรเกี่ยวกับการดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นการเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นในรูปของกระทรวง หรือสำนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารท้องถิ่นในภาพรวม

2.4) ตามบทบัญญัติในมาตรา 252 กล่าวถึง ที่มาของสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยบัญญัติให้มาจากการเลือกตั้ง หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ยกเว้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รูปแบบพิเศษจะให้มาโดยวิธีการอื่นได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องคำนึงถึงการมี ส่วนร่วมของประชาชนด้วยซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหาร ท้องถิ่น รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักการ วิธีการซึ่งกฎหมายกำหนดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

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

จุดเด่นของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระสามารถเลือกผู้นำของตนเองได้โดยตรง ผู้นำที่มาจากคนในท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จัก เข้าถึงได้ และยังรู้ปัญหาของประชาชนด้วย นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถติดตามตรวจสอบการทำงานของผู้นำและคณะทำงานได้อย่างใกล้ชิด สามารถรู้ได้เร็วถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่สนองตามที่ต้องการประชาชนสามารถท้วงติงให้ปรับปรุงได้ มิฉะนั้น อาจไม่เลือกให้เข้ามาทำหน้าที่อีก

จากรายละเอียดข้างต้น อาจสรุปได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นได้ว่า จะต้องมีการจัดทำกฎหมายรองรับเกิดขึ้น เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำกฎหมายท้องถิ่นใด แต่ในรัฐธรรมนูญนี้เน้นให้ทำกฎหมายรองรับตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ดังนั้น ในการจัดทำกฎหมายรองรับดังกล่าวจะต้องได้รับข้อเสนอจากประชาคมท้องถิ่นทั้งหลาย รวมทั้งสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) บุคลากรของท้องถิ่น

ในการร่วมกันจัดทำข้อเสนอเบื้องต้นในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความร่วมมือของหลาย ๆ ฝ่าย เช่น วงการวิชาการท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ และสื่อมวลชนด้านท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อรณรงค์ให้มีการขับเคลื่อนกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญนี้ โดยให้เป็นไปตามหลักการและเป้าหมายของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกันด้วย

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

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

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

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

2.2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

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

มณีวรรณ ตั้นไทย (2546) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

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

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตและเปลี่ยนแปลงเสมอ

2.2.2 แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

โกวิทย์ พวงงาม (2549) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation-state) อย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอน มีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งแสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนและประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ กิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบทและเงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่ แต่ละชุมชน แตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำ ซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญในสังคมเกษตรกรรม สมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสาน หรือในเรื่องสถานฌาปนกิจศพหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่า แต่เดิมมานั้น สิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันทนาการและอื่น ๆ ทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้น หรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่าสังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่งแต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ดี เมื่อรัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรป

ในประมาณศตวรรษที่ 15 - 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตน จึงค่อย ๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับ แนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้นทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดันและความมีเหตุมีผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแลและจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้ สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

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

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

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) กล่าวว่า จากหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ เกี่ยวกับ การถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการฯ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้

เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

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

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่า ภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริหารสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริหารสาธารณะใดส่งผลต่อคนในพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) นั้นเอง

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่า ความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริหารสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นทิศทางใดในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นจะเปลี่ยนแปลงไปก็เพราะ

ภารกิจจำนวนหนึ่งที่ได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่นั่นเอง แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

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

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

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หกการสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการ

สวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่ ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน การให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ๊อกกิ้ง จะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือการให้บริการในลักษณะจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือการพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

วรเดช จันทรศร (2544) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เที่ยงตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นแกนนำ การบริการนั้น ๆ ดังนั้นการให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญดังนี้ คือ

(1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้นจะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด

โดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ

(5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มิใช่งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มิใช่ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes,1996)

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความ

พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

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

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ

ให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือ คิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

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

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในภารกิจของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมในภารกิจ ทั้ง 4 ภารกิจ โดยจะทำการสำรวจข้อมูลจนได้จำนวนข้อมูลที่เพียงพอในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยจำนวนข้อมูลที่ต้องการตามเงื่อนไขของระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว สามารถคำนวณได้จากสมการ การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ต่อไปนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดไว้ที่ 0.05

เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณ ได้ดังนี้

$$n=\frac{37,625}{1+37,625(0.05)^2}=395.79$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการน้อยที่สุดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เท่ากับ 395.79 คิดเป็นจำนวน 396 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งระดับการให้คะแนนตามแนวทางการประเมินค่าแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคอร์ท (Likert, 1961) ดังนี้

ความพึงพอใจพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ความพึงพอใจพึงพอใจอยู่ในระดับมาก	ให้ 4 คะแนน
ความพึงพอใจพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ความพึงพอใจพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	ให้ 2 คะแนน
ความพึงพอใจพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

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

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้ง 4 ภารกิจ ได้แก่

1) งานด้านสังคมสงเคราะห์

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน

4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

โดยเป็นการประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ สำหรับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติ ที่รวบรวมจากแผนพัฒนาเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยการแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัดโดยอาศัยแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535) แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลร้อยละของระดับความพึงพอใจ ได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม เพื่อหาค่าผลรวมร้อยละในแต่ละด้านภารกิจ โดยการเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**	**คะแนน**
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2

มากกว่า 2.50-2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความแสดงความคิดเห็นเหมือนหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียงต่อไป

บทที่ 4 ผลการศึกษา

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ โดยรายงานผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

3. ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

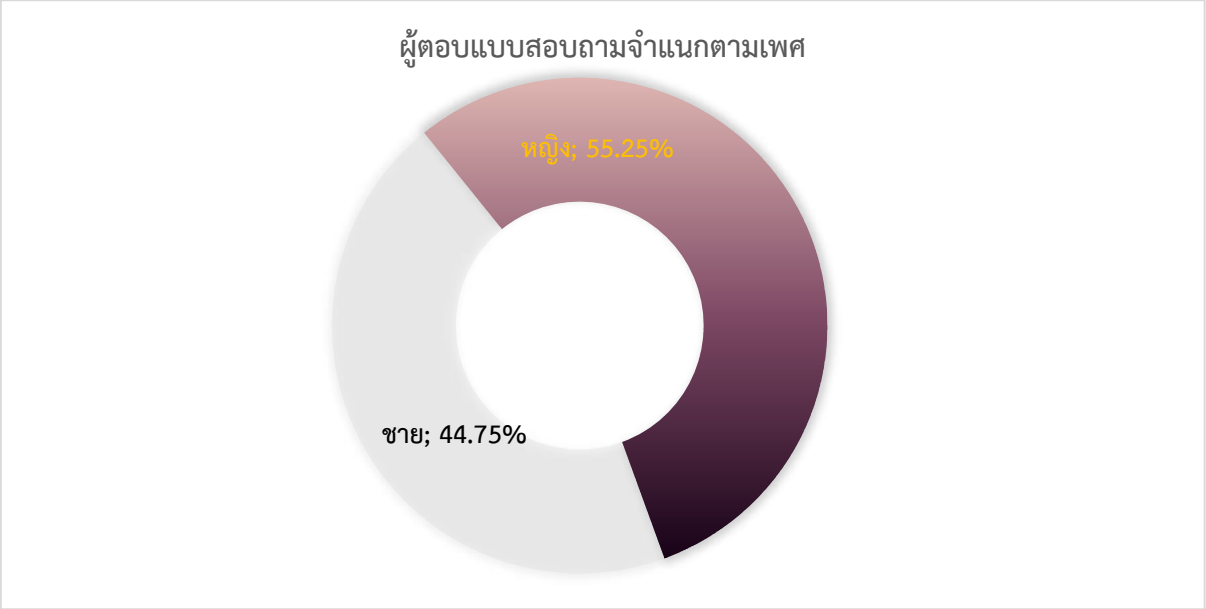
4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25เป็นเพศหญิง ส่วนเพศชาย มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รายละเอียดดังแสดงใน**ตารางที่ 4-1** และ**ภาพที่ 4-1**

ตารางที่ 4-1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	179	44.75
หญิง	221	55.25
รวม	**400**	**100.00**



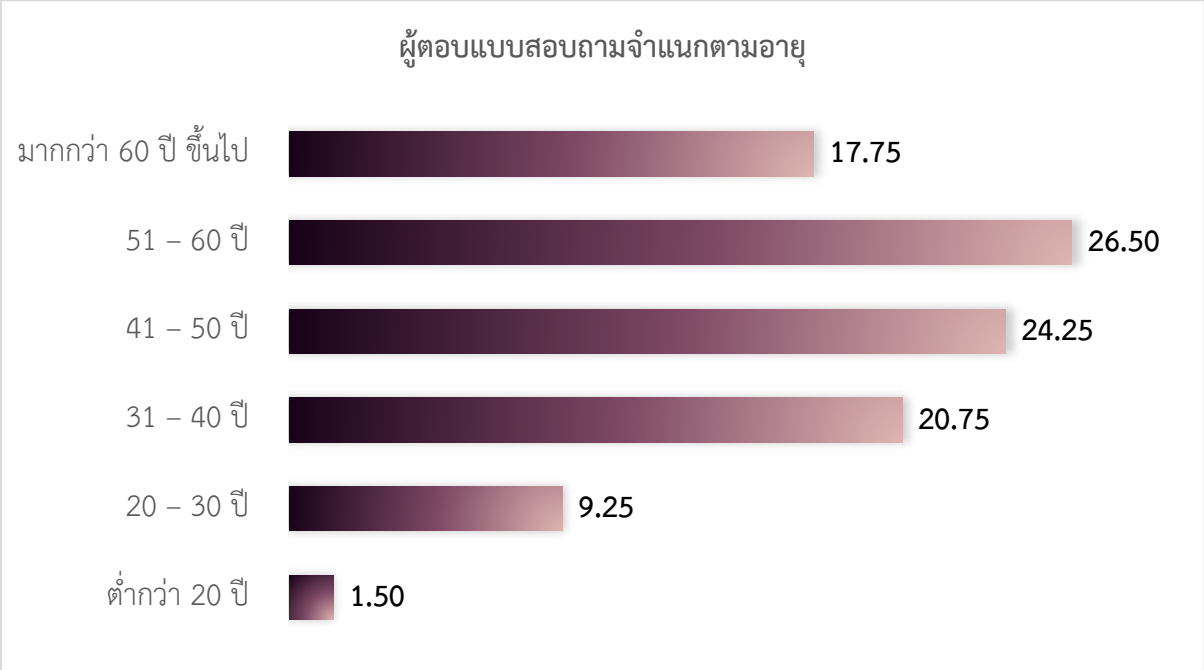
ภาพที่ 4-1 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

4.1.2 อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 400 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีอายุ 51 – 60 ปี รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 มีอายุ20 – 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-2** และ**ภาพที่ 4-2**

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.50
20 – 29 ปี	37	9.25
30- 39 ปี	83	20.75
40 – 49 ปี	97	24.25
50 – 59 ปี	106	26.50
อายุ 60 ปีขึ้นไป	71	17.75
รวม	**400**	**100.00**



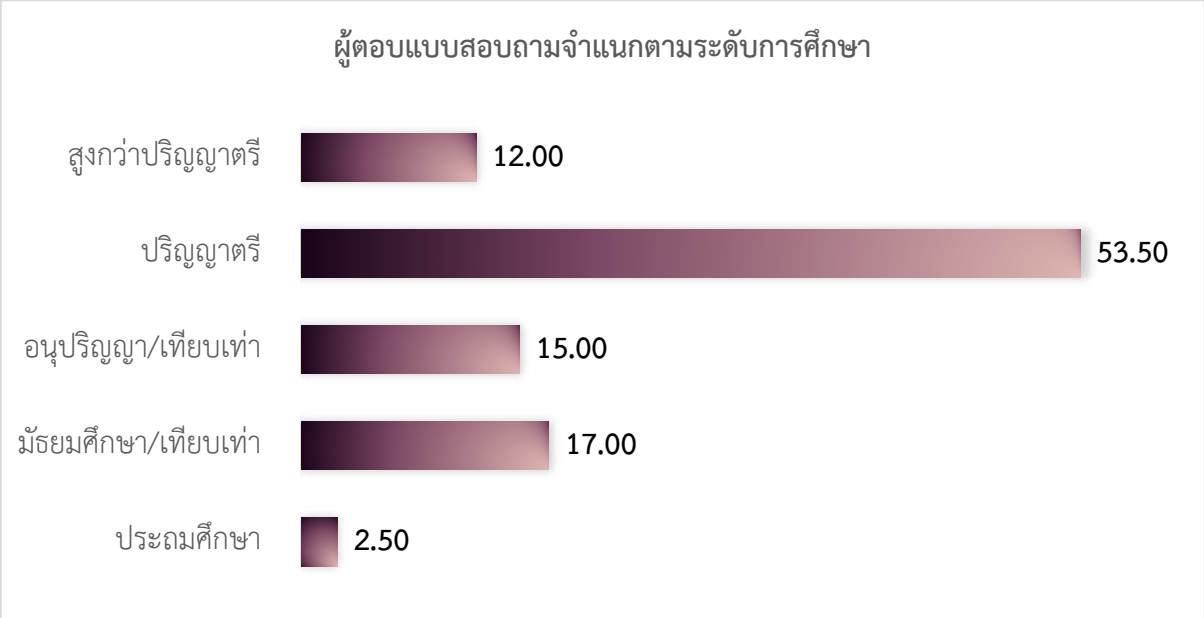
ภาพที่ 4-2 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 400 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ รายละเอียดแสดง**ดังตารางที่ 4-3** และ**ภาพที่ 4-3**

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	10	2.50
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	68	17.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	60	15.00
ปริญญาตรี	214	53.50
สูงกว่าปริญญาตรี	48	12.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.00



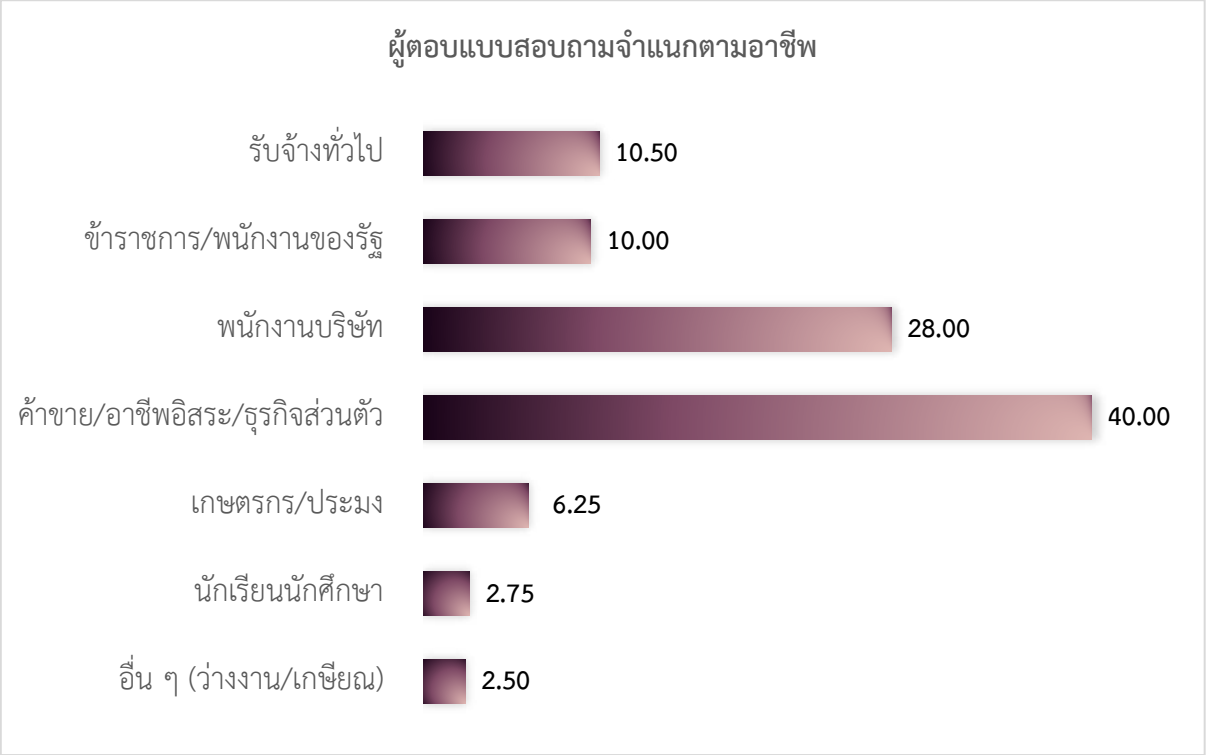
ภาพที่ 4-3 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 400 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และมีอาชีพอื่น ๆ (ว่างงาน/เกษียณ) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-4** และ**ภาพที่ 4-4**

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	42	10.50
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	40	10.00
พนักงานบริษัท	112	28.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	160	40.00
เกษตรกร/ประมง	25	6.25
นักเรียนนักศึกษา	11	2.75
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน)	10	2.50
รวม	400	100.00



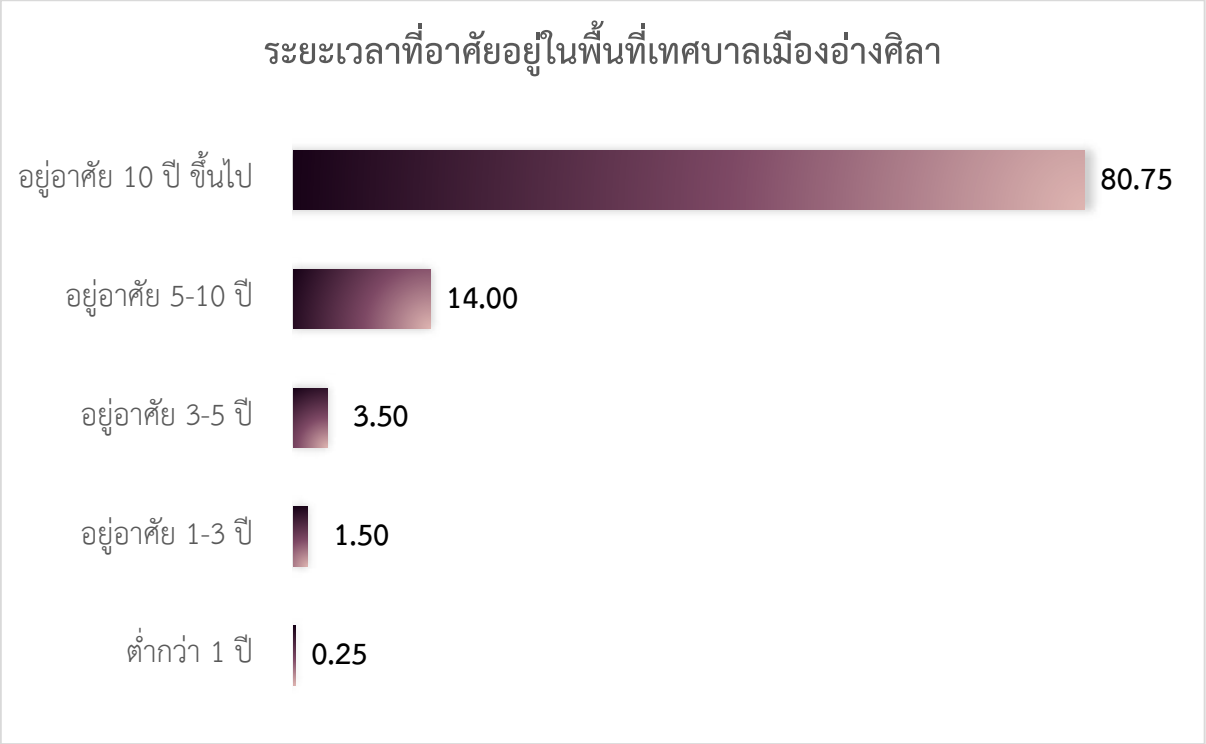
ภาพที่ 4-4 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 400 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป รองลงมาอยู่อาศัย 5-10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 อยู่อาศัย 3-5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 อยู่อาศัย 1-3 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-5** และ**ภาพที่ 4-5**

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา

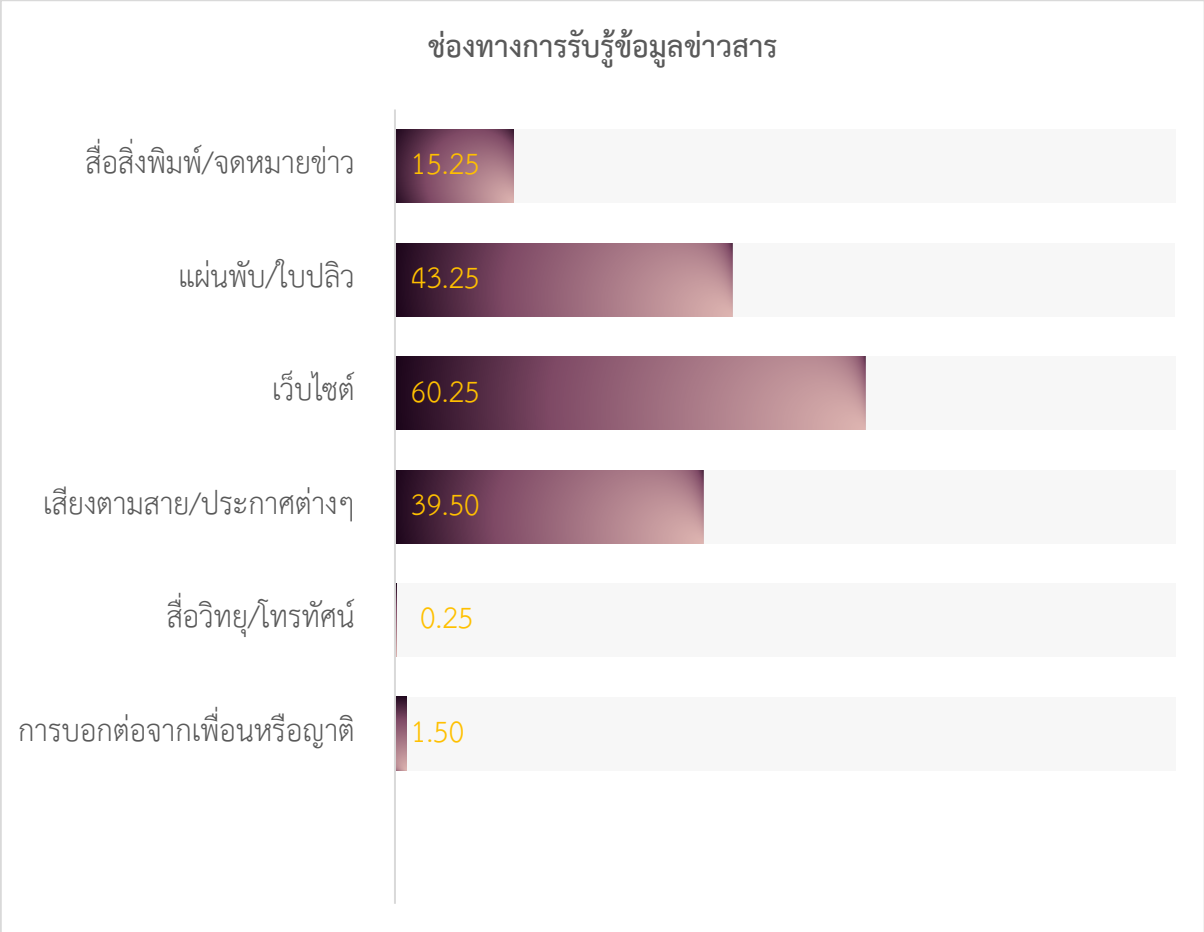
ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	1	0.25
อยู่อาศัย 1-3 ปี	6	1.50
อยู่อาศัย 3-5 ปี	14	3.50
อยู่อาศัย 5-10 ปี	56	14.00
อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป	323	80.75
รวม	400	100



ภาพที่ 4-5 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา

4.1.6 การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 400 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการรับทราบข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 43.25 รับทราบข้อมูลข่าวจากเสียงตามสาย/ประกาศต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 39.5 รับทราบข้อมูลข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว คิดเป็นร้อยละ 15.25 รับทราบข้อมูลข่าวจากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 1.5 รับทราบข้อมูลข่าวจากสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ รายละเอียด**ดังภาพที่ 4-6**



ภาพที่ 4-6 ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

4.2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว เป็นดังนี้

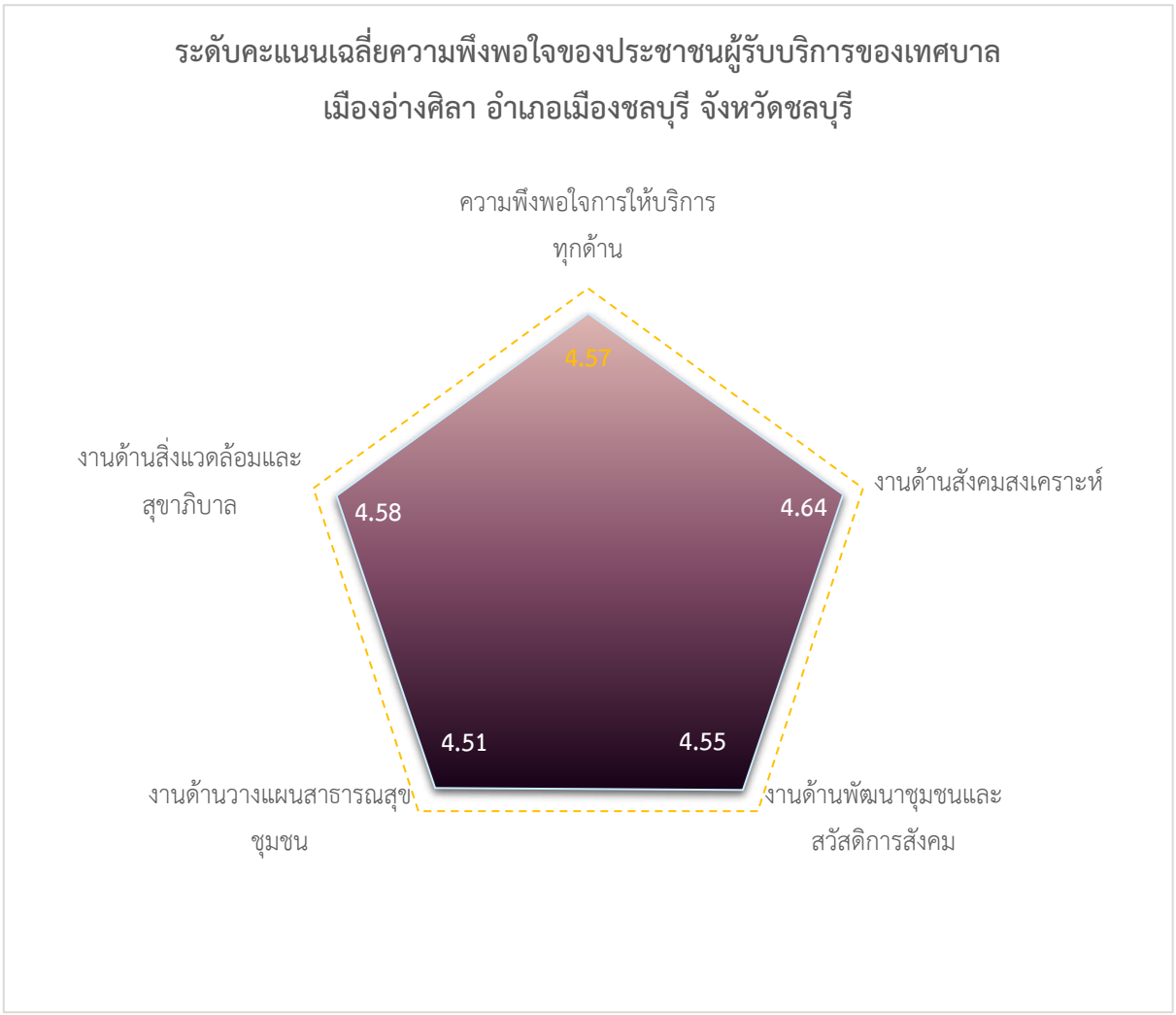
4.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมจากการรับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการรับบริการ ผลการประเมินประกอบด้วย 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีผลการประเมินแต่ละงานดัง**ตารางที่ 4-6**

ตารางที่ 4-6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา ในภาพรวม

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา				
		งานด้านสังคมสงเคราะห์	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ภาพรวม
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.58	4.57	4.50	4.59	**4.56**
	ร้อยละความพึงพอใจ	91.60	91.40	90.00	91.80	**91.20**
	ระดับคะแนน	9	9	8	9	**9**
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.68	4.49	4.55	4.70	**4.61**
	ร้อยละความพึงพอใจ	93.60	89.80	91.00	94.00	**92.10**
	ระดับคะแนน	9	8	9	9	**9**
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.69	4.60	4.54	4.56	**4.60**
	ร้อยละความพึงพอใจ	93.80	92.00	90.80	91.20	**91.95**
	ระดับคะแนน	9	9	9	9	**9**
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.60	4.52	4.44	4.47	**4.51**
	ร้อยละความพึงพอใจ	92.00	90.40	88.80	89.40	**90.15**
	ระดับคะแนน	9	9	8	8	**9**
รวม	**ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย**	**4.64**	**4.55**	**4.51**	**4.58**	**4.57**
	ร้อยละความพึงพอใจ	**92.74**	**90.92**	**90.15**	**91.60**	**91.35**
	ระดับคะแนน	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**

จาก**ตาราง 4-6** พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.35 ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (ร้อยละความพึงพอใจ 92.74 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (ร้อยละความพึงพอใจ 91.6 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (ร้อยละความพึงพอใจ 90.92 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) และความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (ร้อยละความพึงพอใจ 90.15 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) โดยสรุปแสดงดัง**ภาพที่ 4-7** และ**ภาพที่ 4-8**



ภาพที่ 4-7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ภาพที่ 4-8 ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา

4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 400 คน มีผู้ใช้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 161 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-7** ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-9**

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

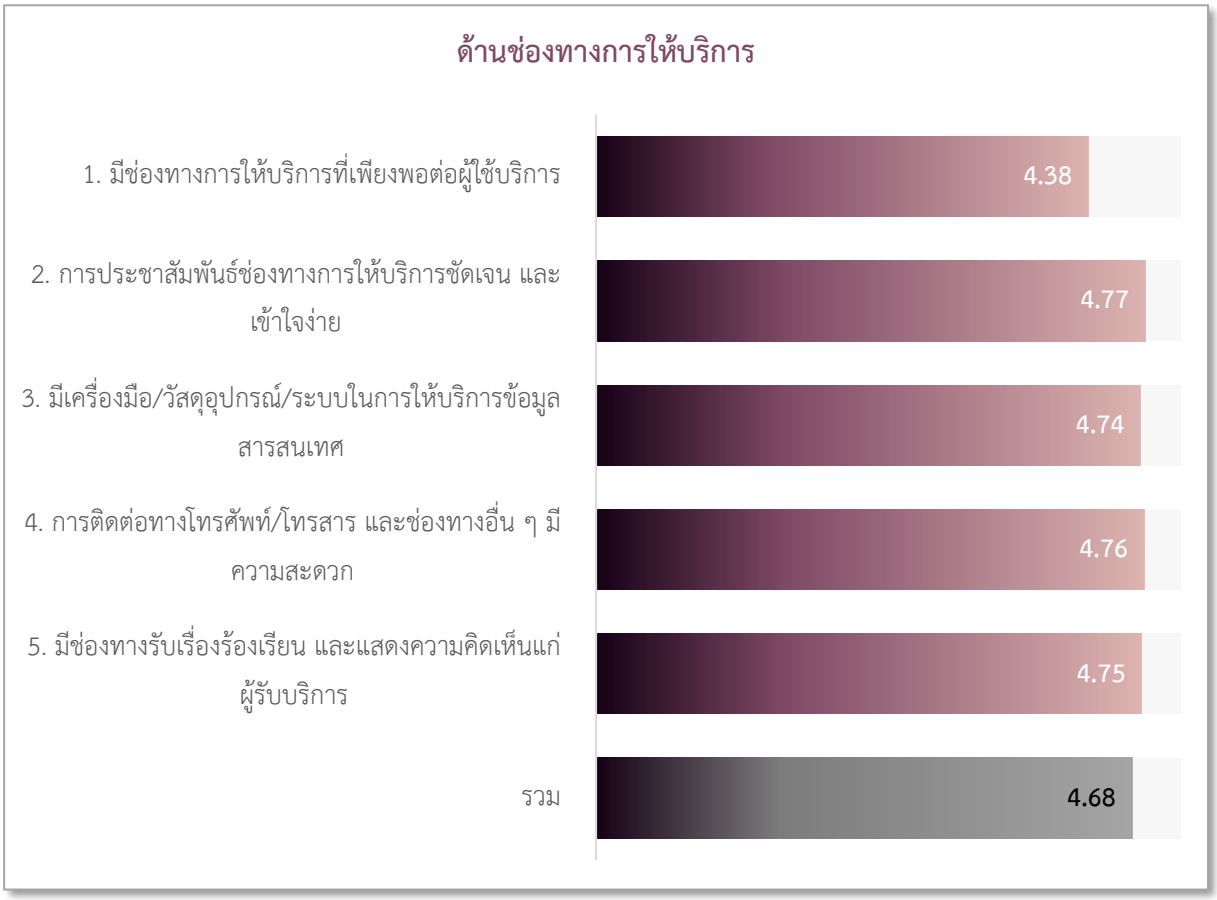
การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.65	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
2. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.61	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.57	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.58	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.51	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.58**	**0.44**	**พึงพอใจมากที่สุด**

ภาพที่ 4-9 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-8** ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.33) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-10**

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.38	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.74	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.76	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.75	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.68**	**0.33**	**พึงพอใจมากที่สุด**

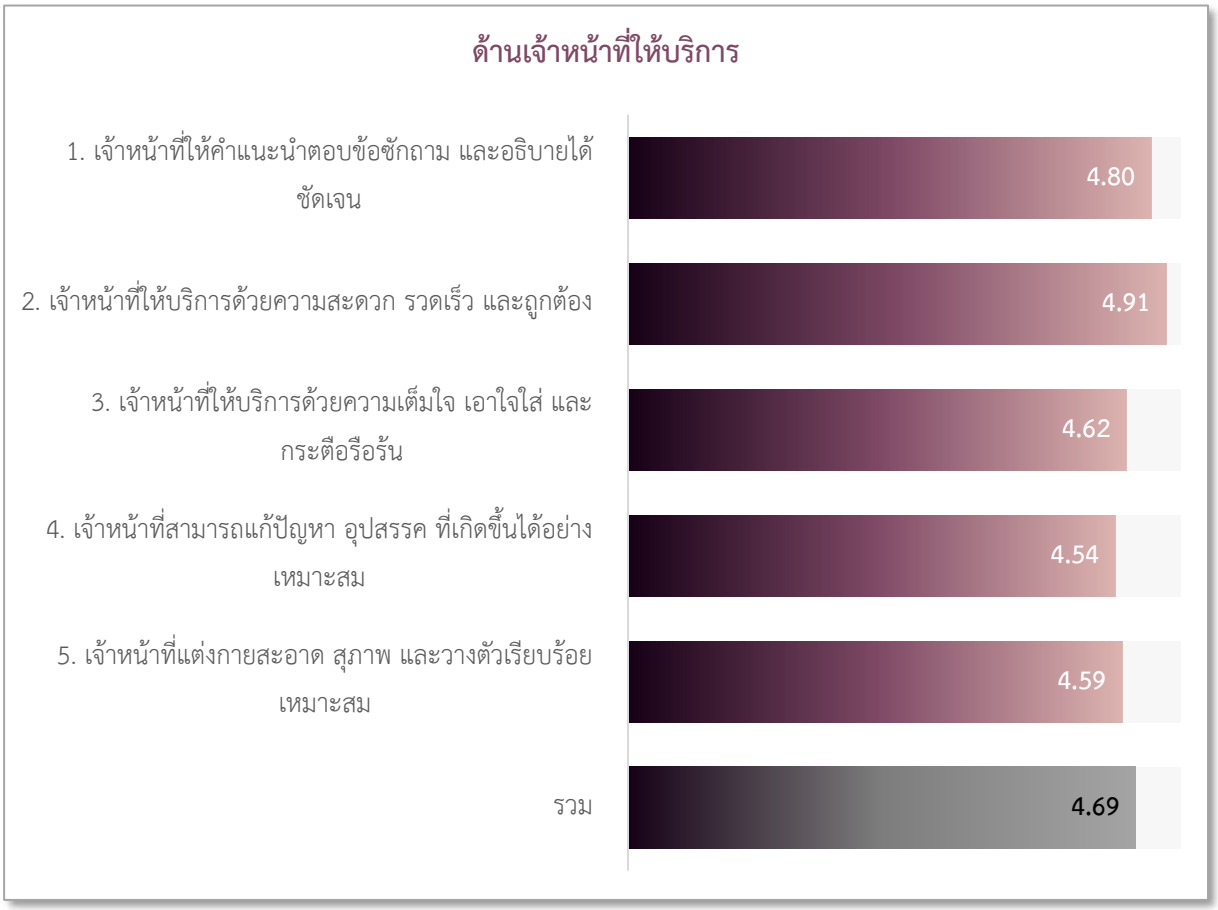


ภาพที่ 4-10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-9** ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.28) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 (S.D. = 0.28) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.8 (S.D. = 0.4) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-11**

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.91	0.28	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.62	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.54	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.59	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.69**	**0.28**	**พึงพอใจมากที่สุด**

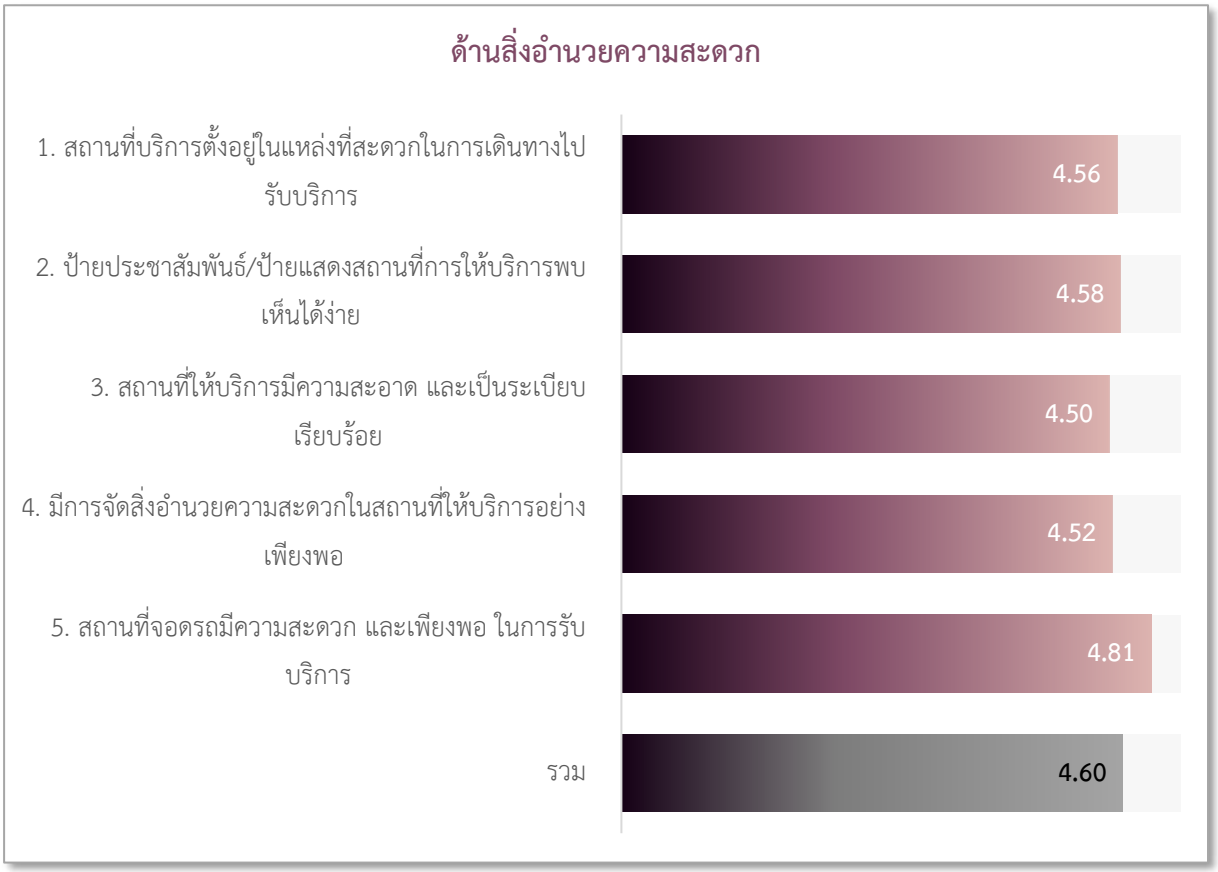


ภาพที่ 4-11 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-10** ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.6 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดและด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.5 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-12**

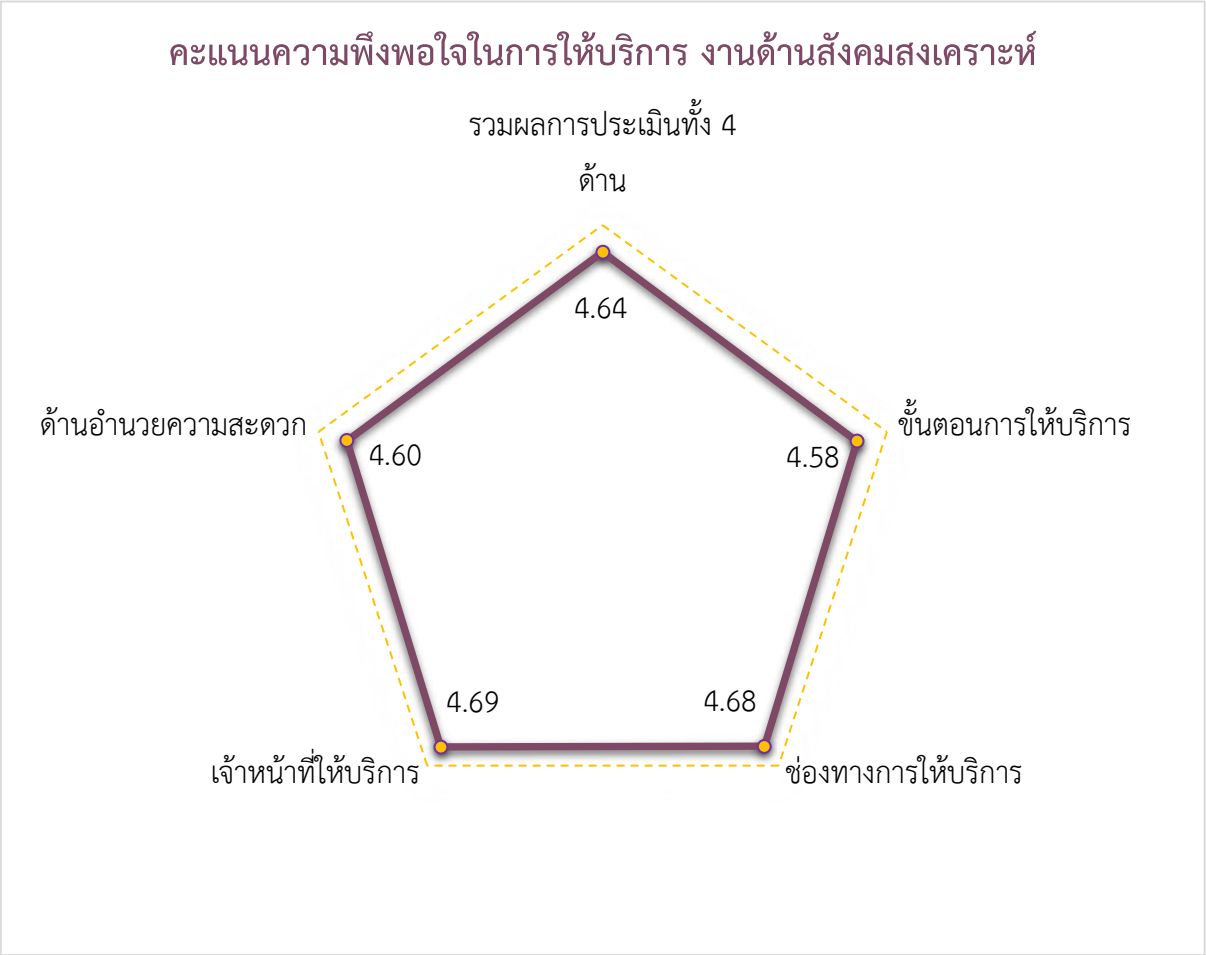
ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.56	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.58	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.50	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.52	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	4.81	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.60**	**0.36**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-13**



ภาพที่ 4-13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในภาพรวม

4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 400 คน มีผู้ใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 131 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-11** ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.57 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.6 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-14**

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

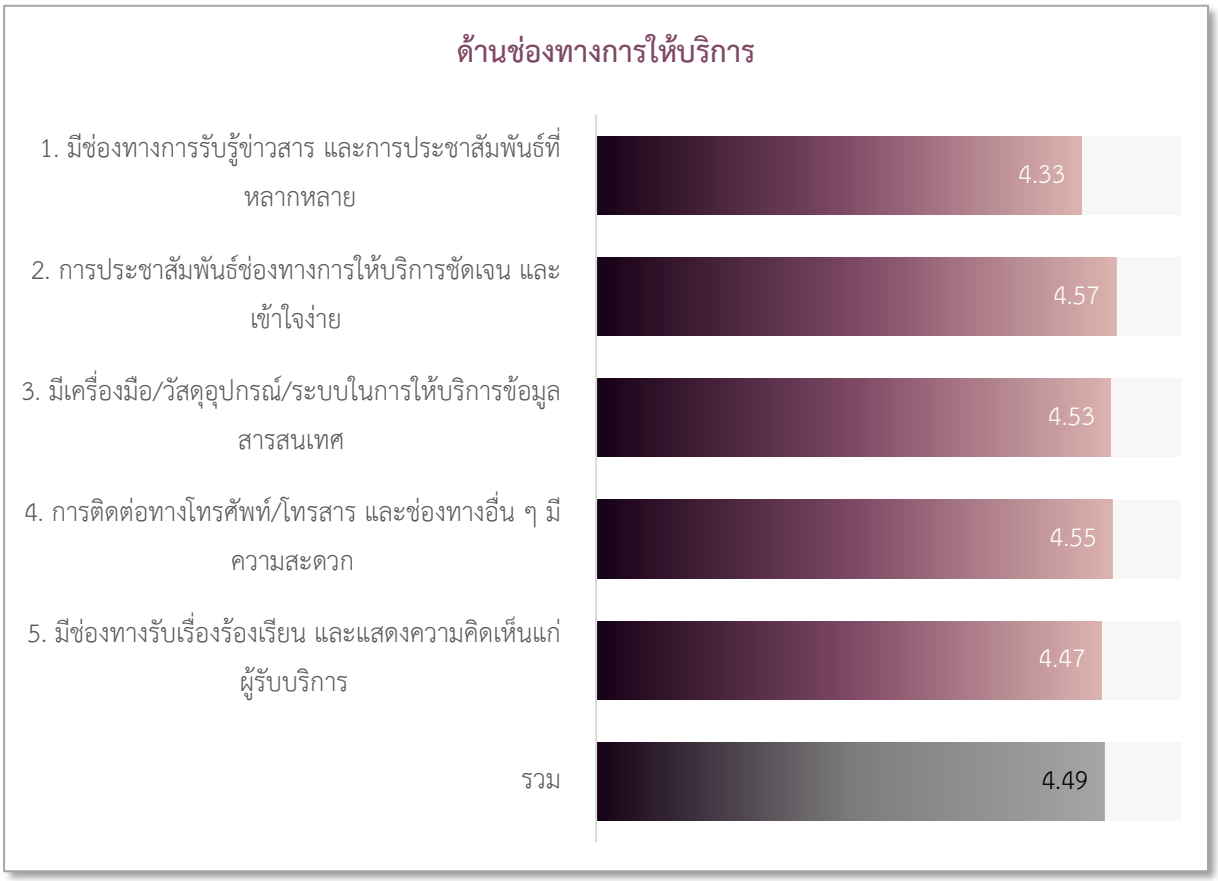
การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.69	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.62	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.60	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.59	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.32	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.57**	**0.38**	**พึงพอใจมากที่สุด**

ภาพที่ 4-14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-12** ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-15**

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.33	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.57	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.53	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.55	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.47	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.49**	**0.38**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-13** ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.6 (S.D. = 0.27) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.5 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-16**

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

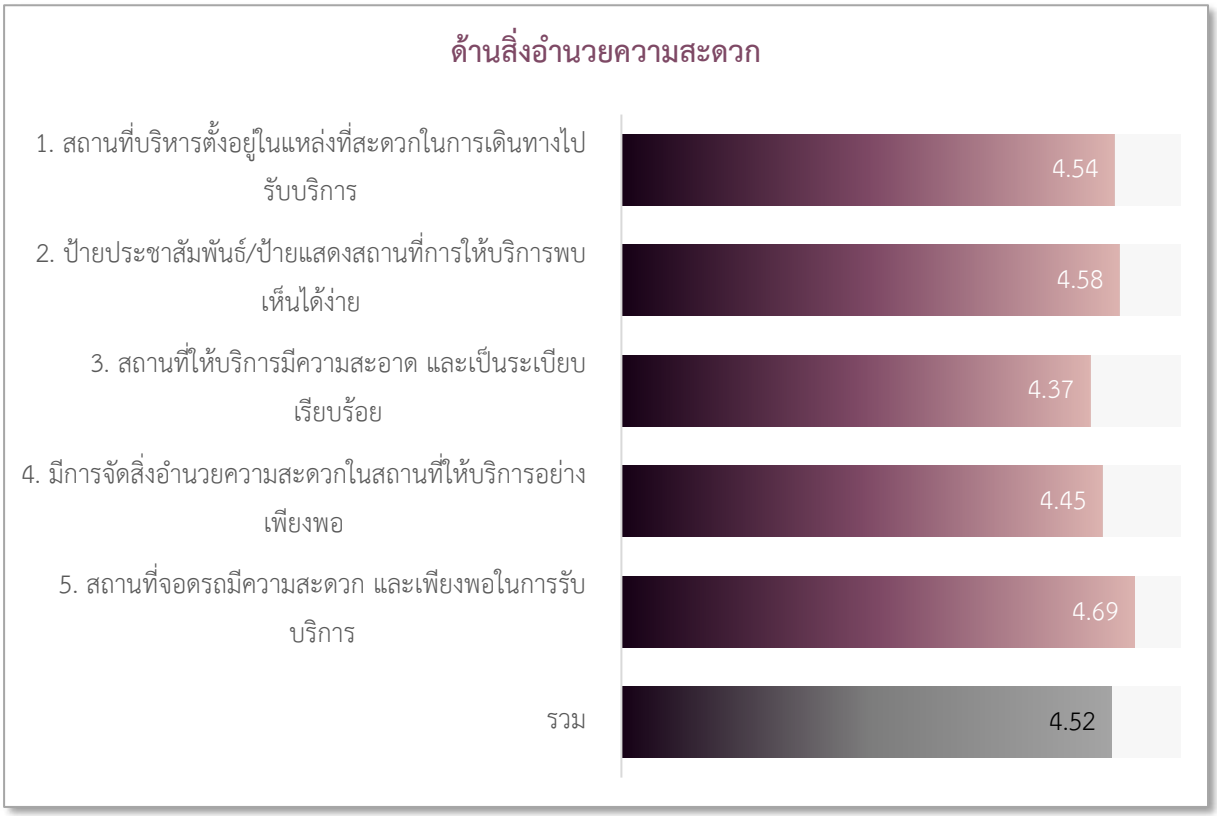
การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.50	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.82	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.56	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.55	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.59	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.60**	**0.27**	**พึงพอใจมากที่สุด**

ภาพที่ 4-16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-14** ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.33) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดและด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-17**

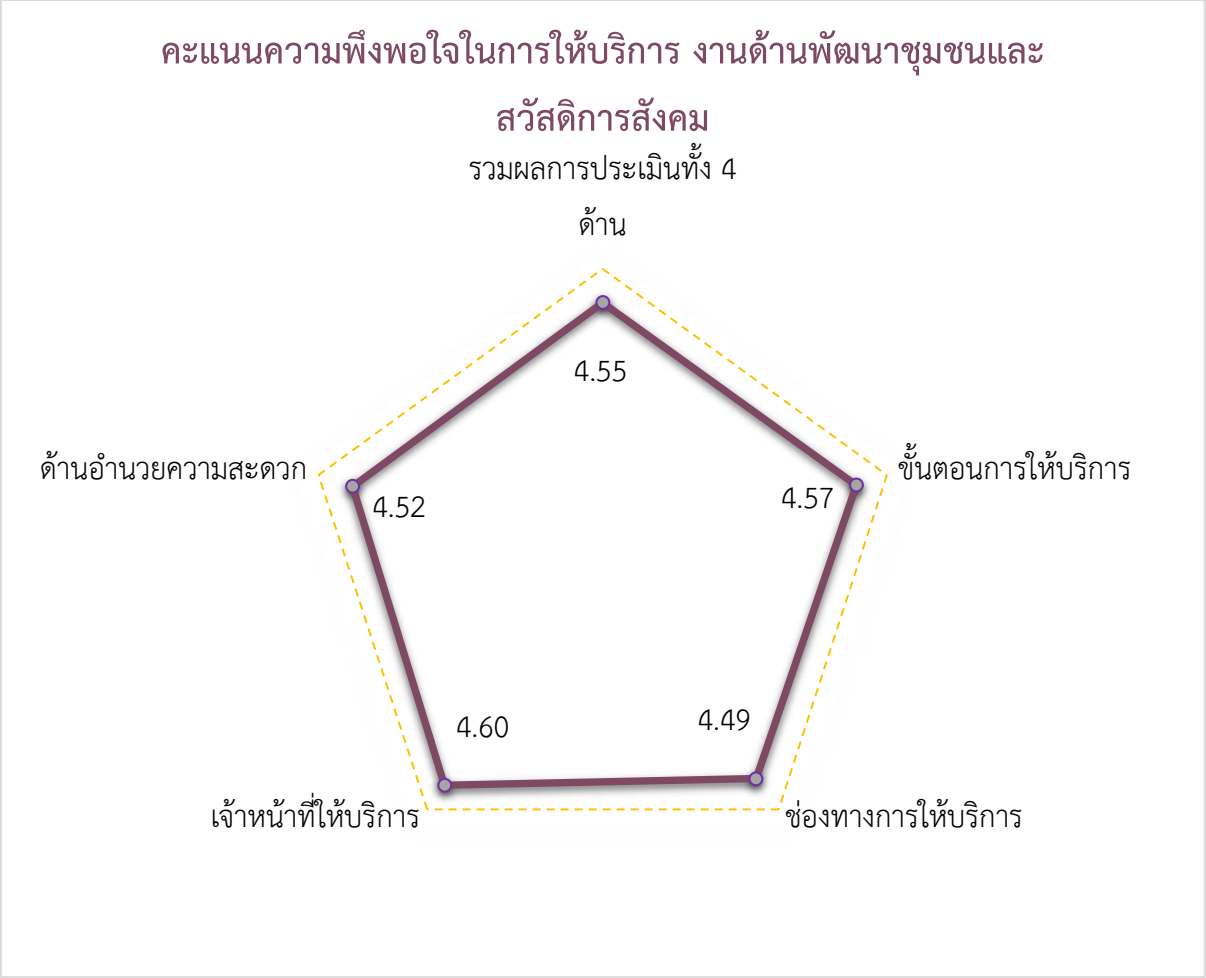
ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริหารตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.54	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.58	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.37	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.45	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.69	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.52**	**0.33**	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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



ภาพที่ 4-18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

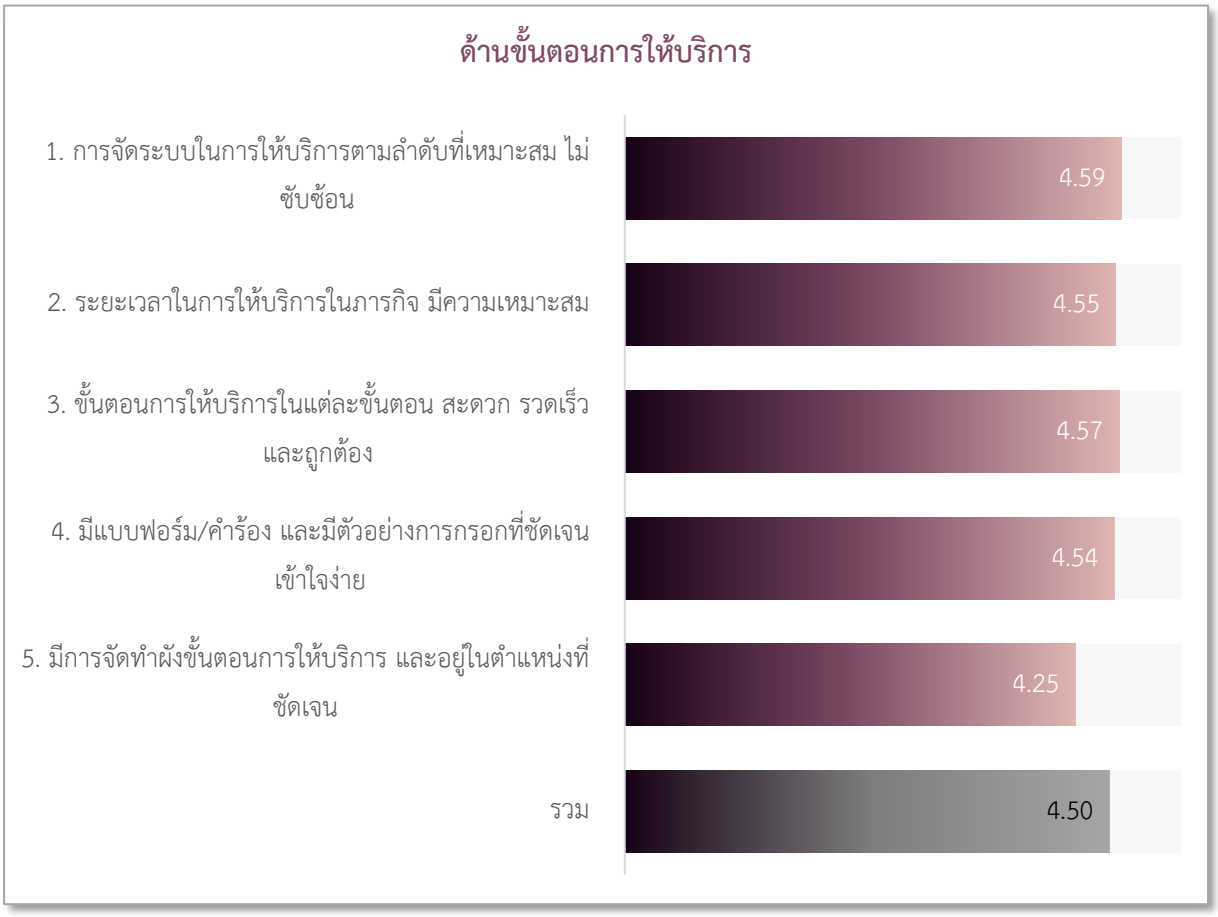
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 400 คน มีผู้ใช้บริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 139 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-15** ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.5 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-19**

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.59	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.55	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.57	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.25	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.50**	**0.41**	**พึงพอใจมากที่สุด**

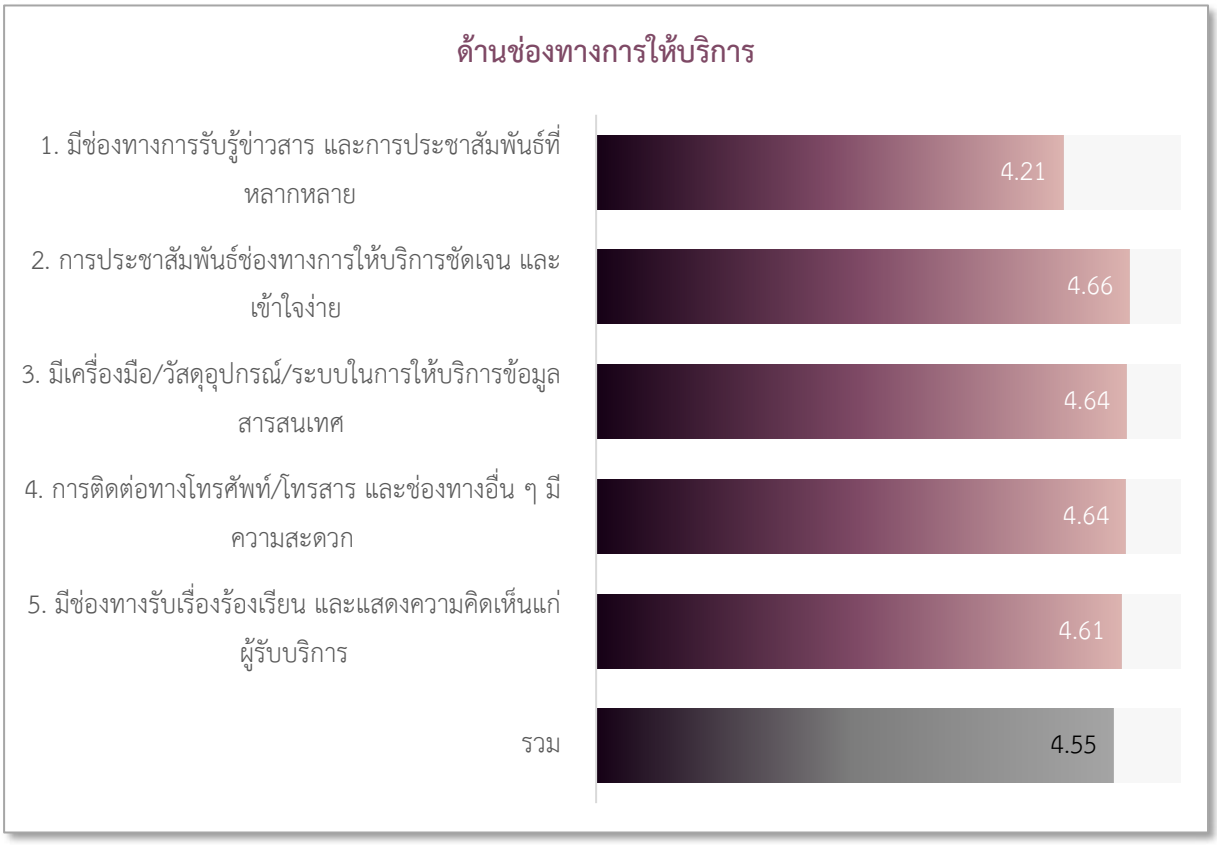


ภาพที่ 4-19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-16** ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-20**

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.21	0.41	พึงพอใจมาก
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.66	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.61	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.55**	**0.38**	**พึงพอใจมากที่สุด**

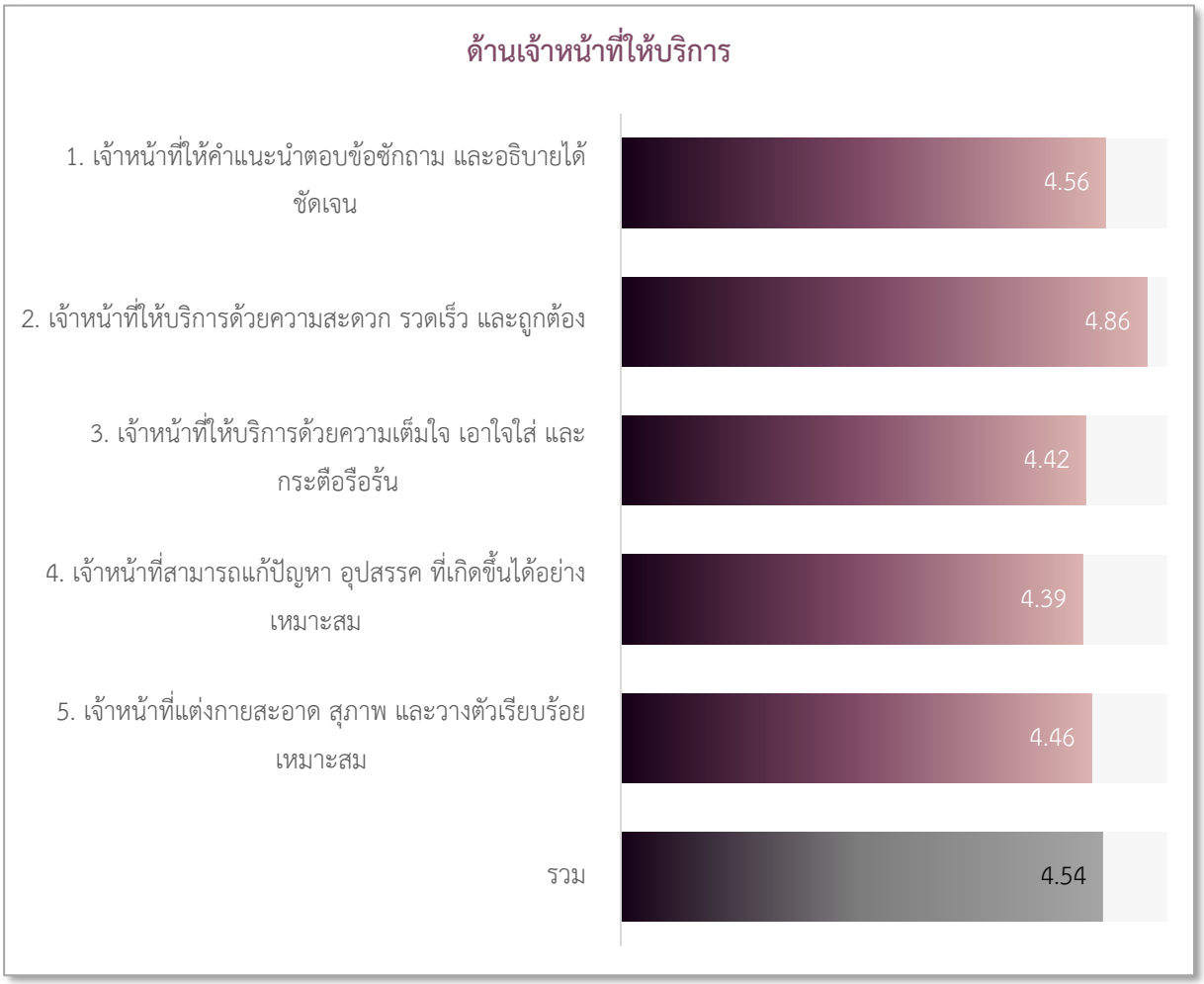


ภาพที่ 4-20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-17** ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.3) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.46 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.42 (S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.39 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-21**

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.56	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.86	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.42	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.39	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.46	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.54**	**0.30**	**พึงพอใจมากที่สุด**

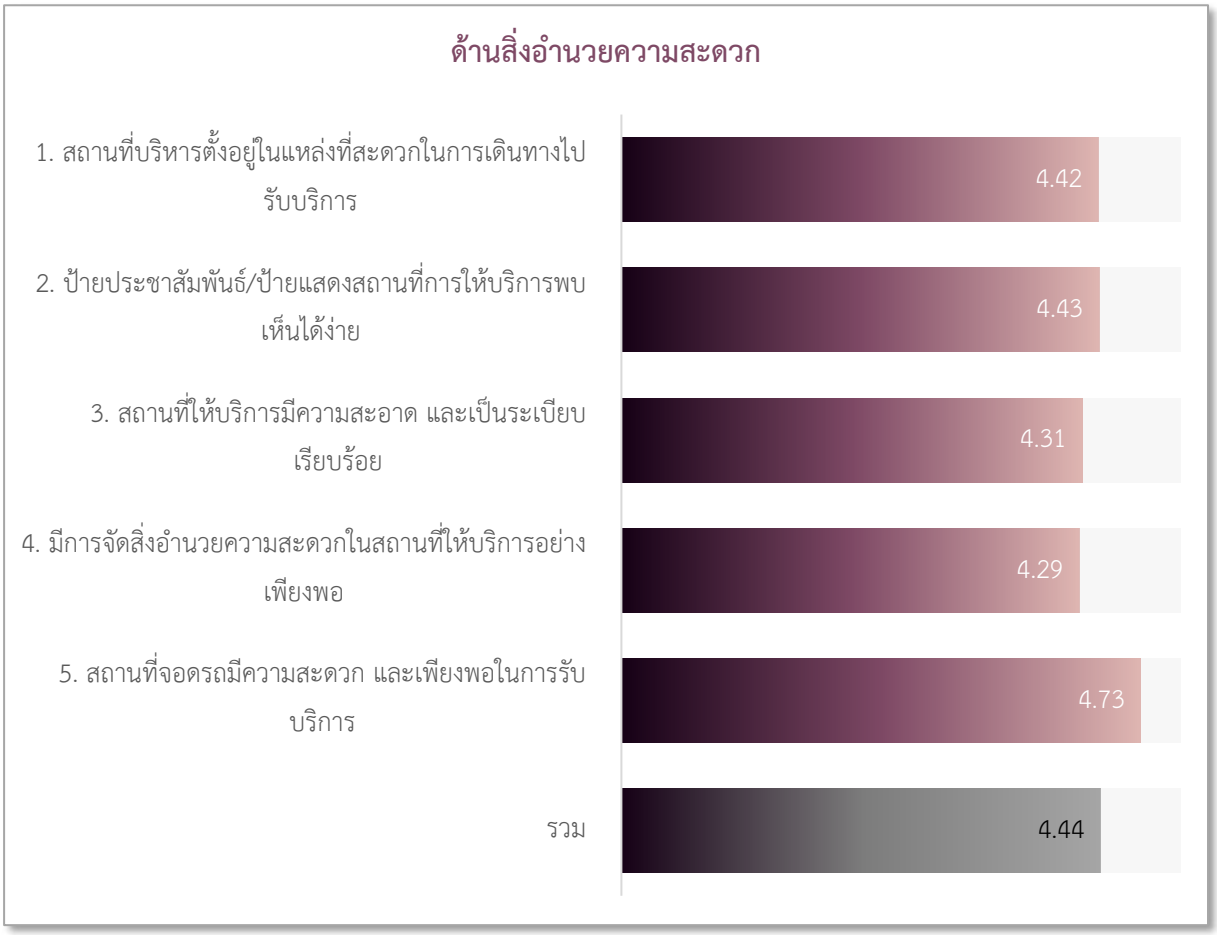


ภาพที่ 4-21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-18** ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.33) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.42 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-22**

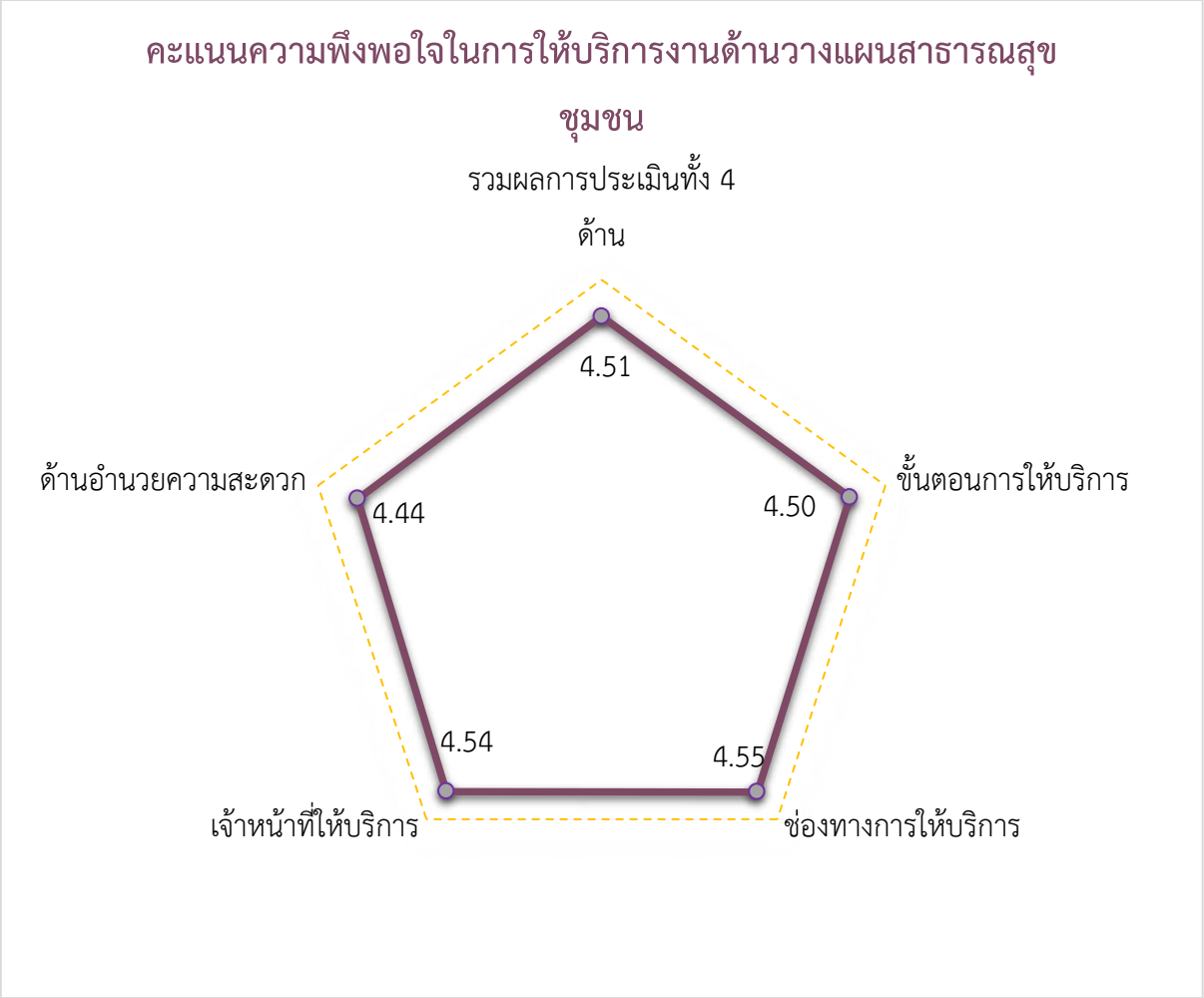
ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริหารตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.42	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.43	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.31	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.29	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.73	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.44**	**0.33**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-23**



ภาพที่ 4-23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในภาพรวม

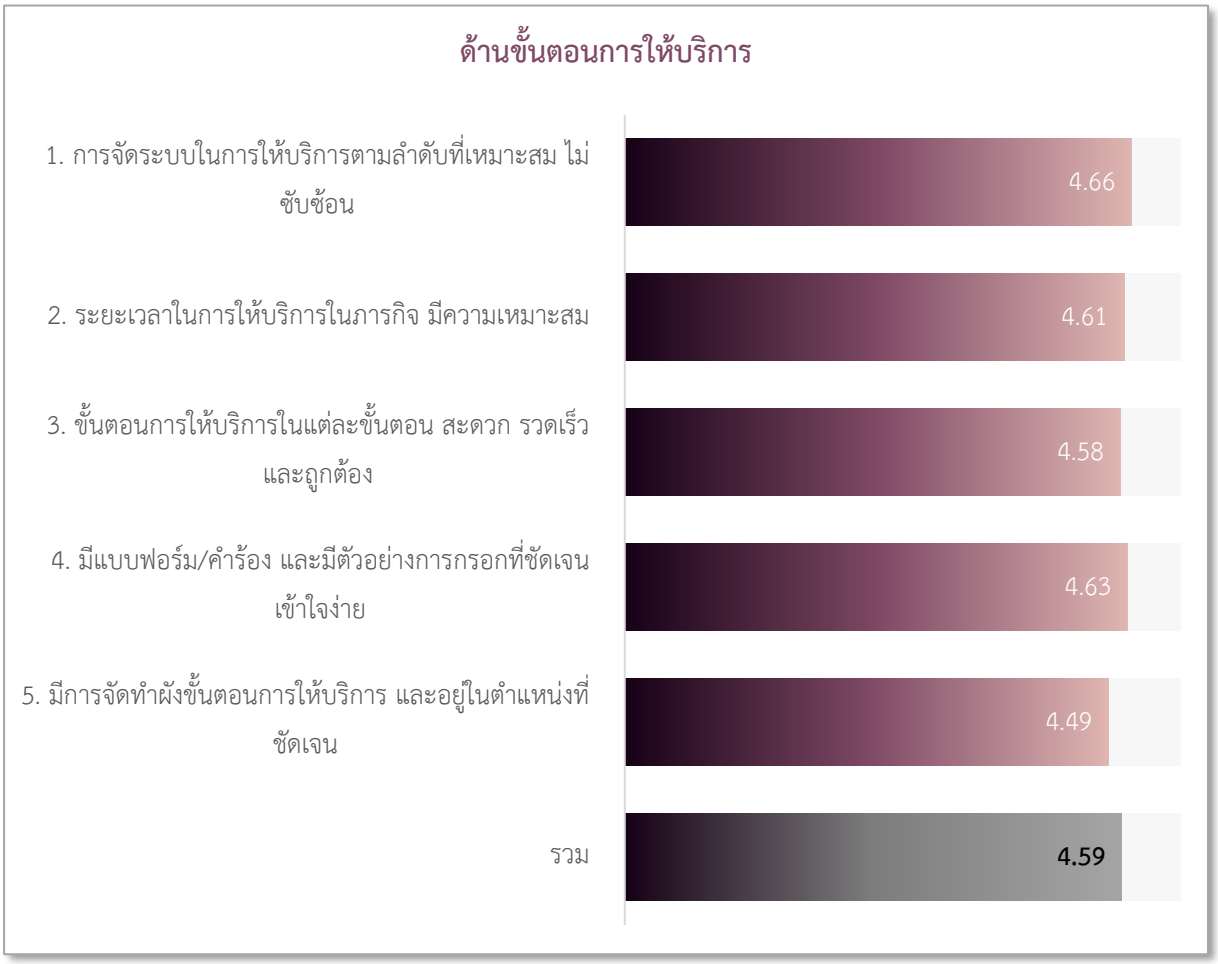
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 400 คน มีผู้ใช้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 172 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-19** ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-24**

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.66	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.61	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.58	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.63	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.49	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.59**	**0.42**	**พึงพอใจมากที่สุด**

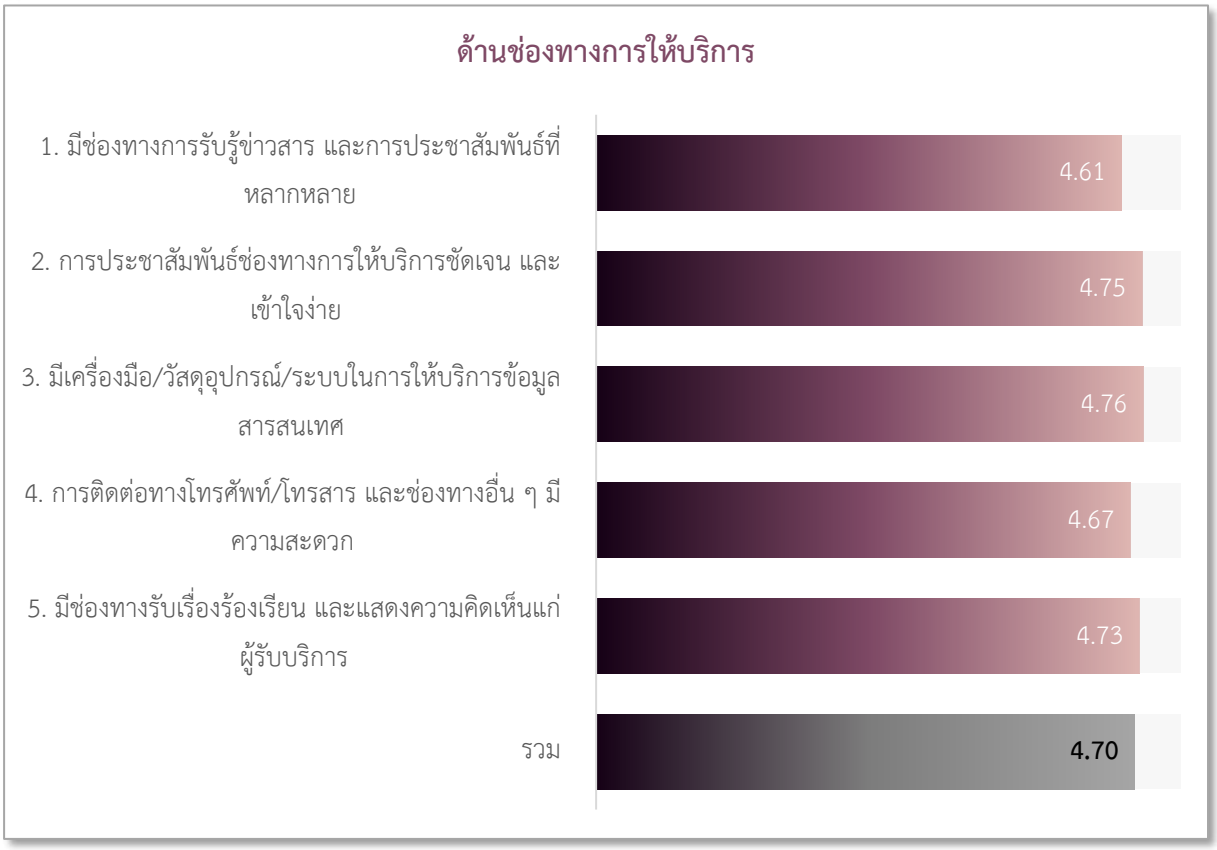


ภาพที่ 4-24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-20** ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.7 (S.D. = 0.3) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-25**

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.61	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.75	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.76	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.67	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.70**	**0.30**	พึงพอใจมากที่สุด

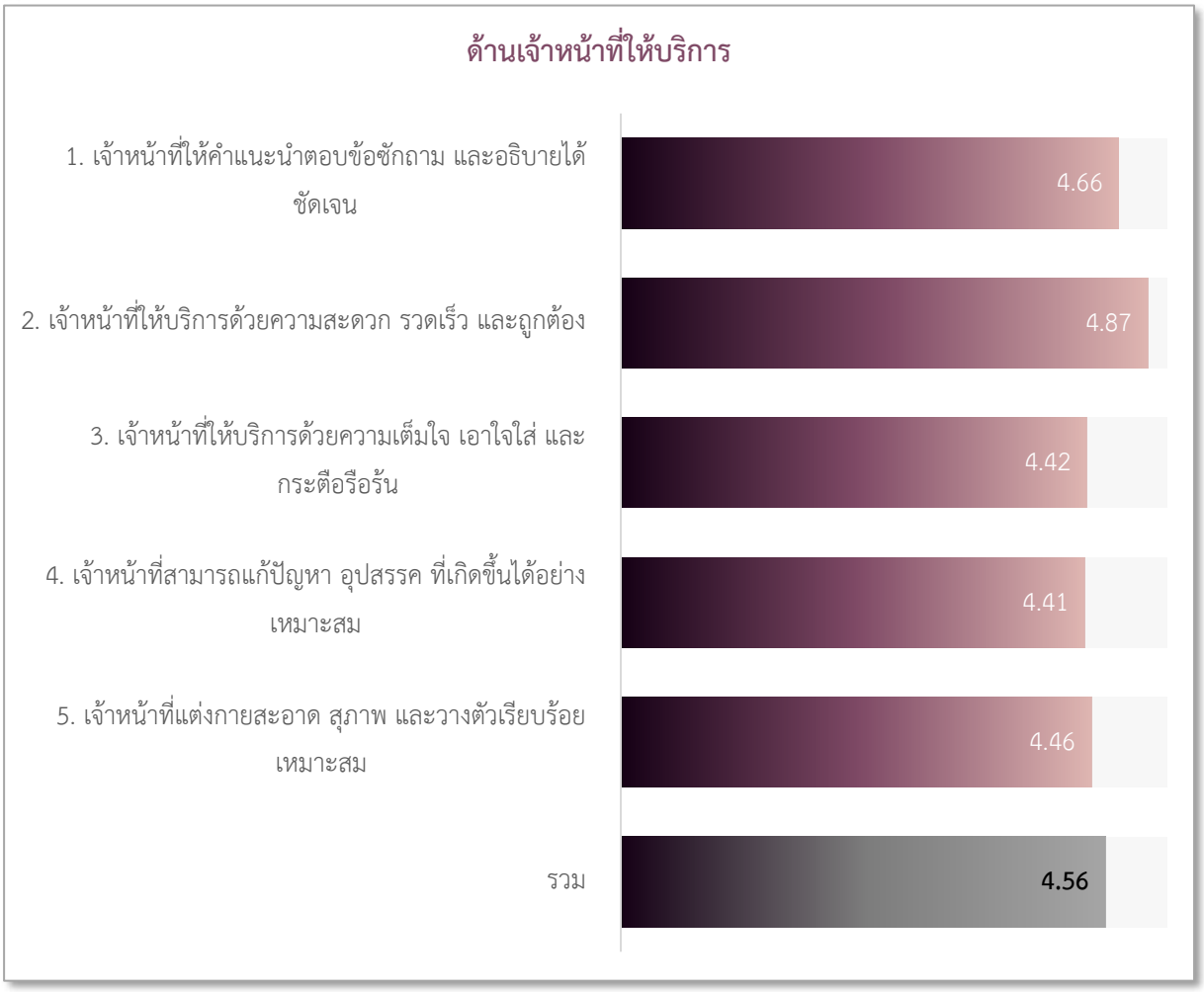


ภาพที่ 4-25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-21** ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.24) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 (S.D. = 0.34) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.46 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.42 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-26**

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.66	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.87	0.34	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.42	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.41	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.46	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.56**	**0.24**	**พึงพอใจมากที่สุด**

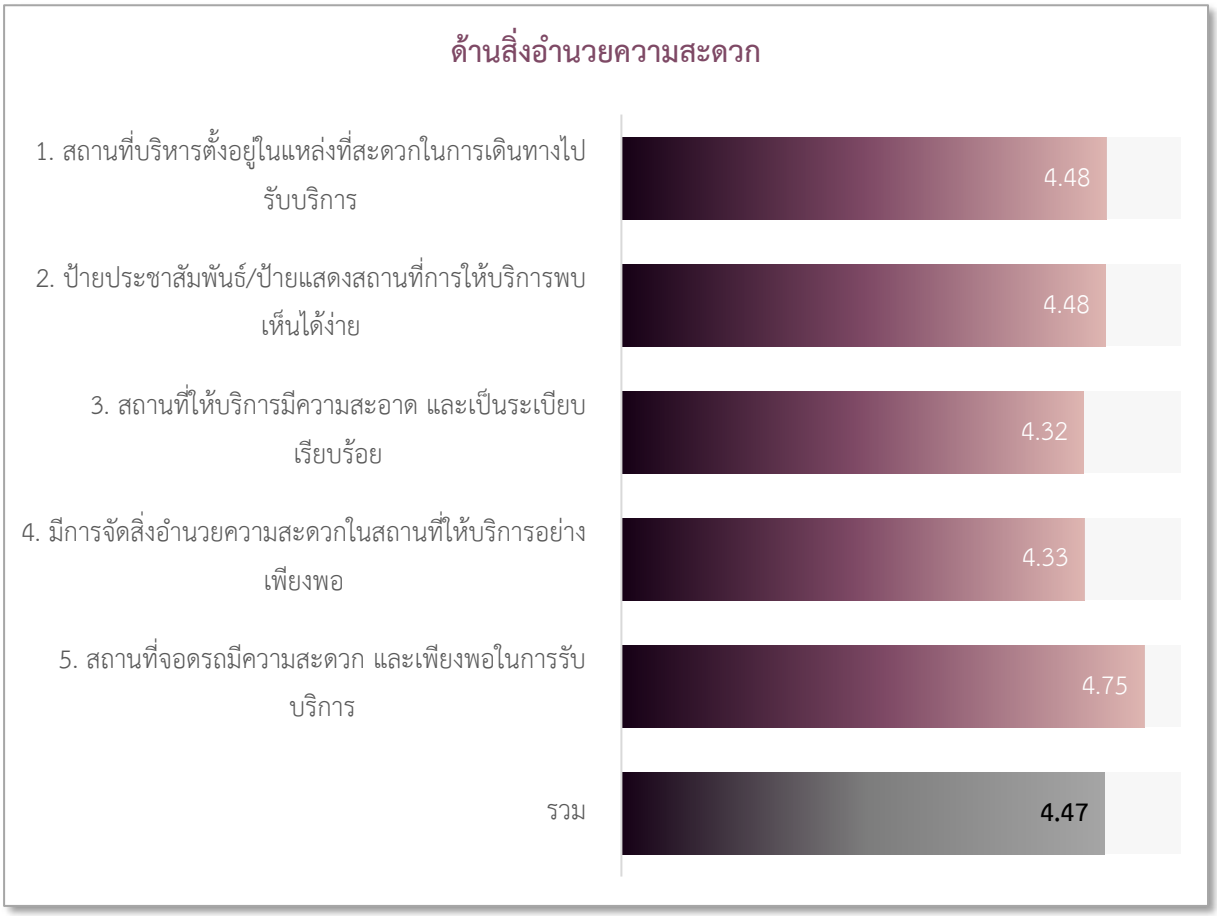


ภาพที่ 4-26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-22** ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการเท่ากับ 4.47 (S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการสูงที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดและด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-27**

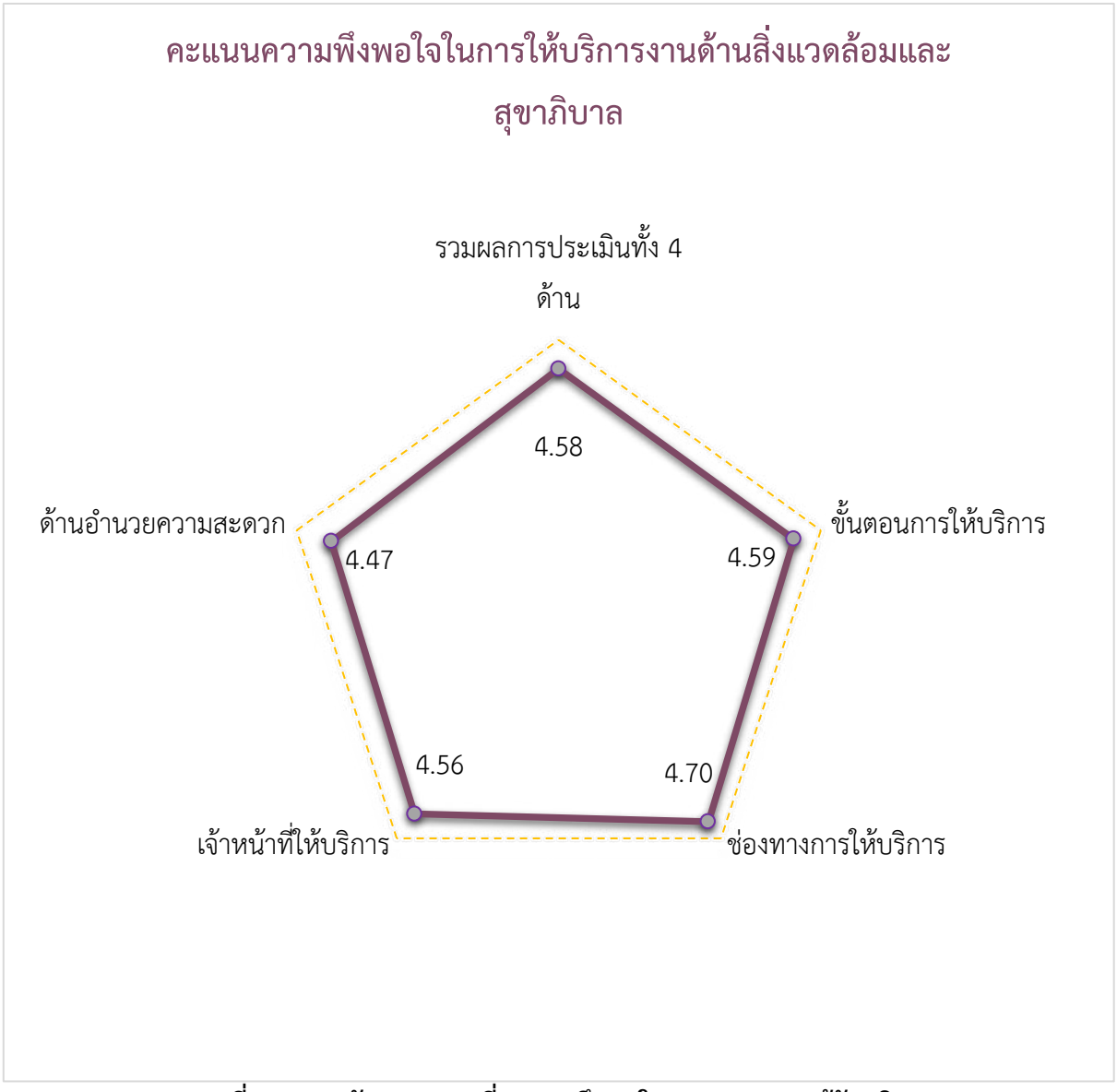
ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริหารตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.48	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.48	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.32	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.33	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.75	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.47**	**0.31**	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในภาพรวมและผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-28**



ภาพที่ 4-28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในภาพรวม

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

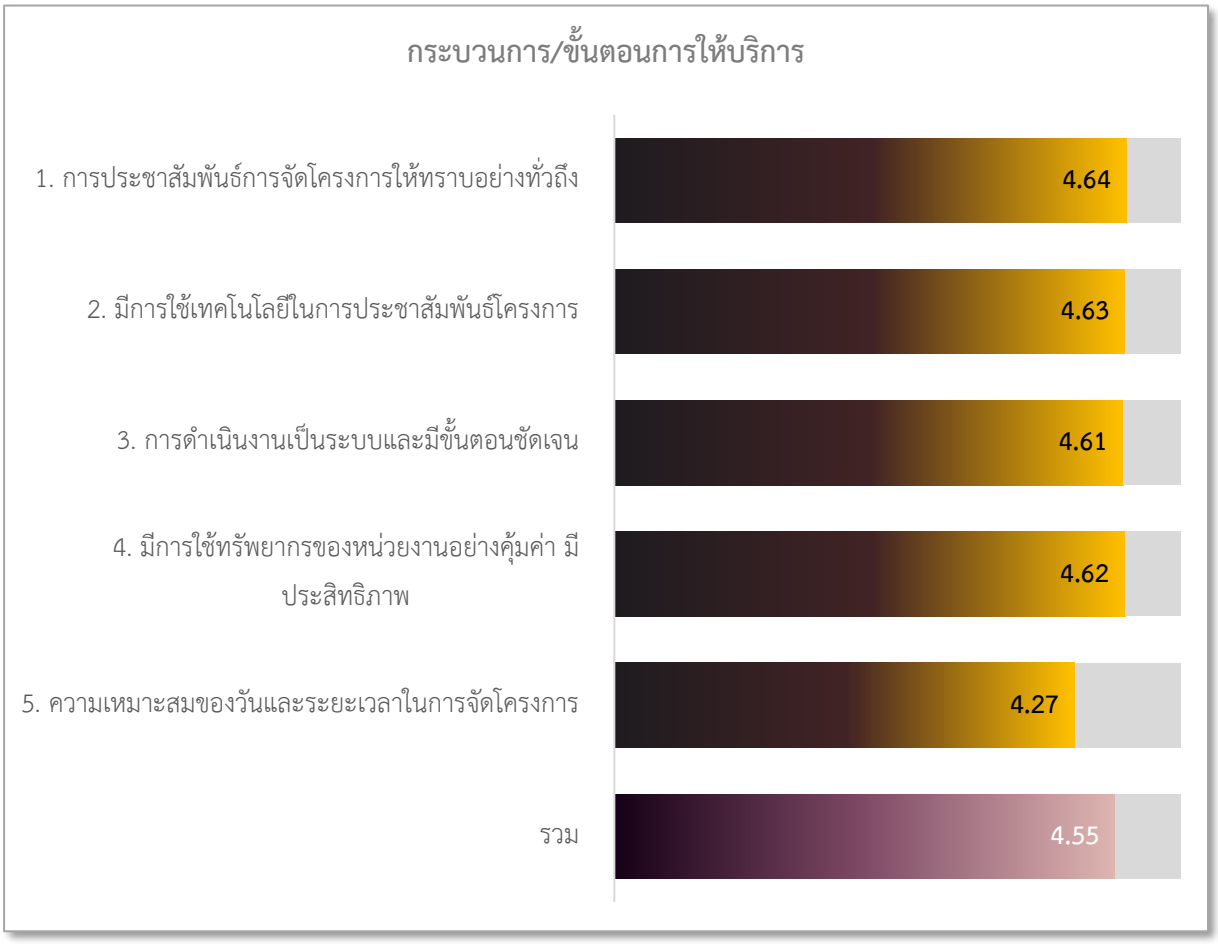
4.3.1 โครงการสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด : โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู พื้นที่ป่าชายเลน ภายใต้โครงการภูมิปัญญาแห่งแผ่นดินขยายผลสู่ปวงชนชาวไทยกระทรวงมหาดไทย

โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู พื้นที่ป่าชายเลน ภายใต้โครงการภูมิปัญญาแห่งแผ่นดินขยายผลสู่ปวงชนชาวไทยกระทรวงมหาดไทย เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี สำรวจประชาชนผู้รับบริการทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู พื้นที่ป่าชายเลน ภายใต้โครงการภูมิปัญญาแห่งแผ่นดินขยายผลสู่ปวงชนชาวไทยกระทรวงมหาดไทย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.55) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D.= 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D.= 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D.= 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-23** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-29**

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.64	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	4.63	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
3. การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	4.61	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	4.62	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ	4.27	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.55**	**0.37**	**พึงพอใจมากที่สุด**

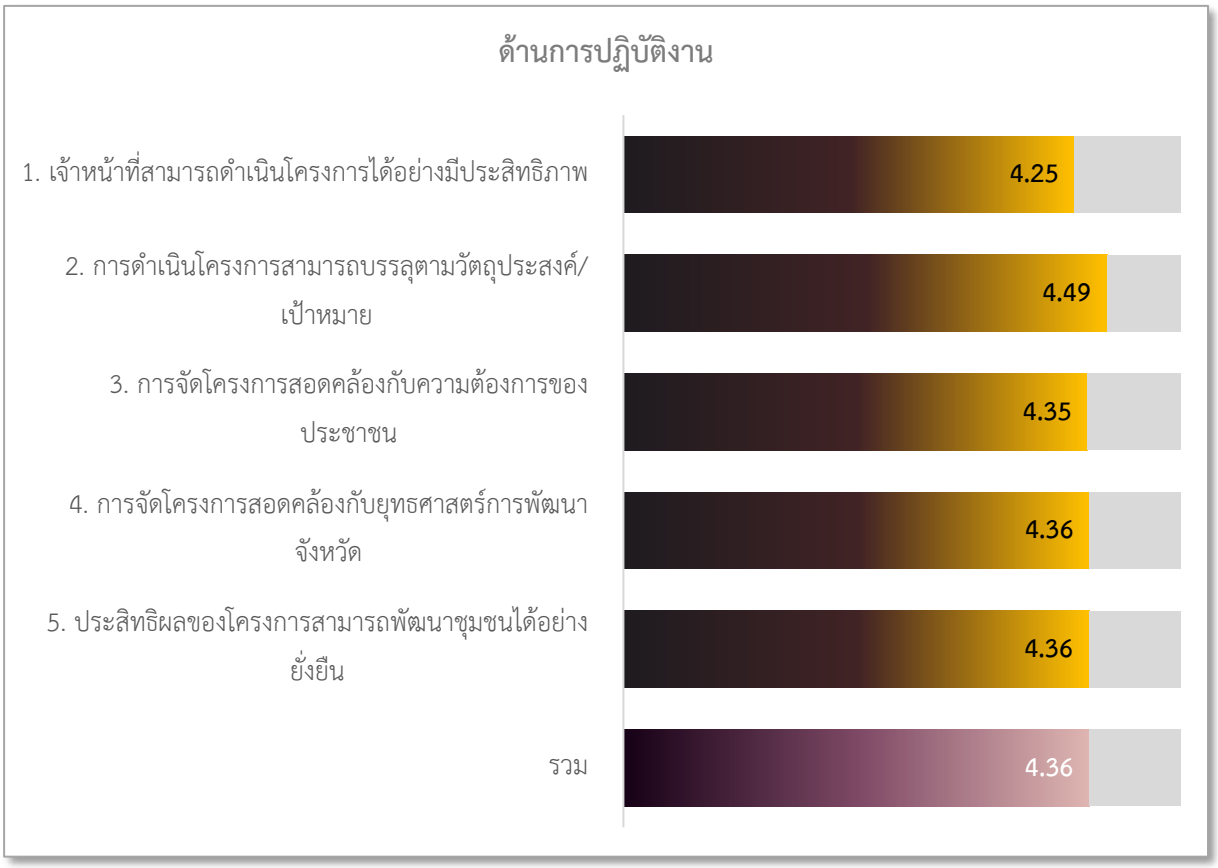


ภาพที่ 4-29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านการปฏิบัติงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู พื้นที่ป่าชายเลน ภายใต้โครงการภูมิปัญญาแห่งแผ่นดินขยายผลสู่ปวงชนชาวไทยกระทรวงมหาดไทยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.35) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 (S.D.= 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 (S.D.= 0.53) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.35 (S.D.= 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-24** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดัง**ภาพที่ 4-30**

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการปฏิบัติงาน			
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
2. การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	4.49	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	4.35	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	4.36	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
5. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	4.36	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.36**	**0.35**	**พึงพอใจมากที่สุด**

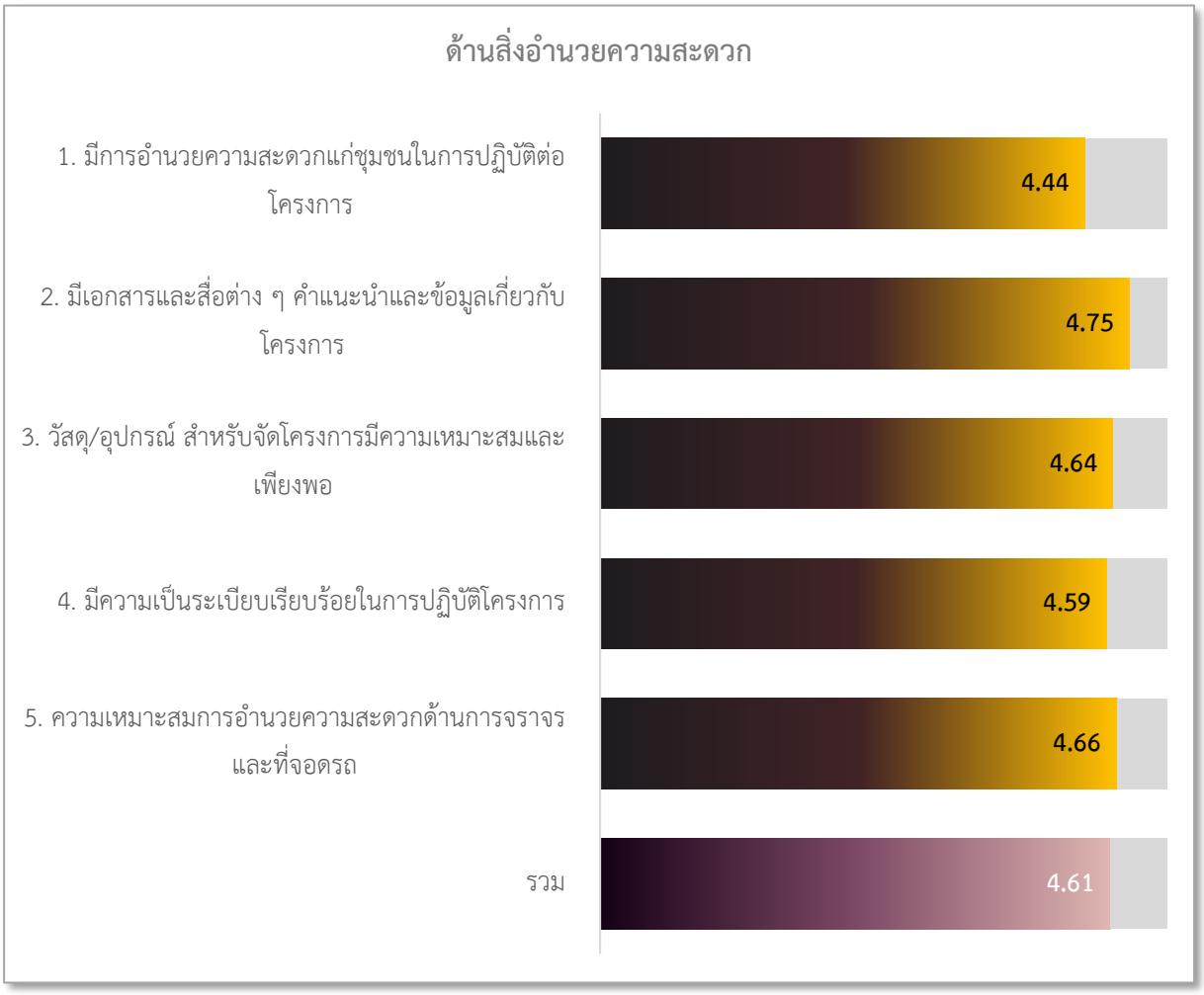


ภาพที่ 4-30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู พื้นที่ป่าชายเลน ภายใต้โครงการภูมิปัญญาแห่งแผ่นดินขยายผลสู่ปวงชนชาวไทยกระทรวงมหาดไทยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.3) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า มีเอกสารและสื่อต่าง ๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D.= 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D.= 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D.= 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับรายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-25** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-31**

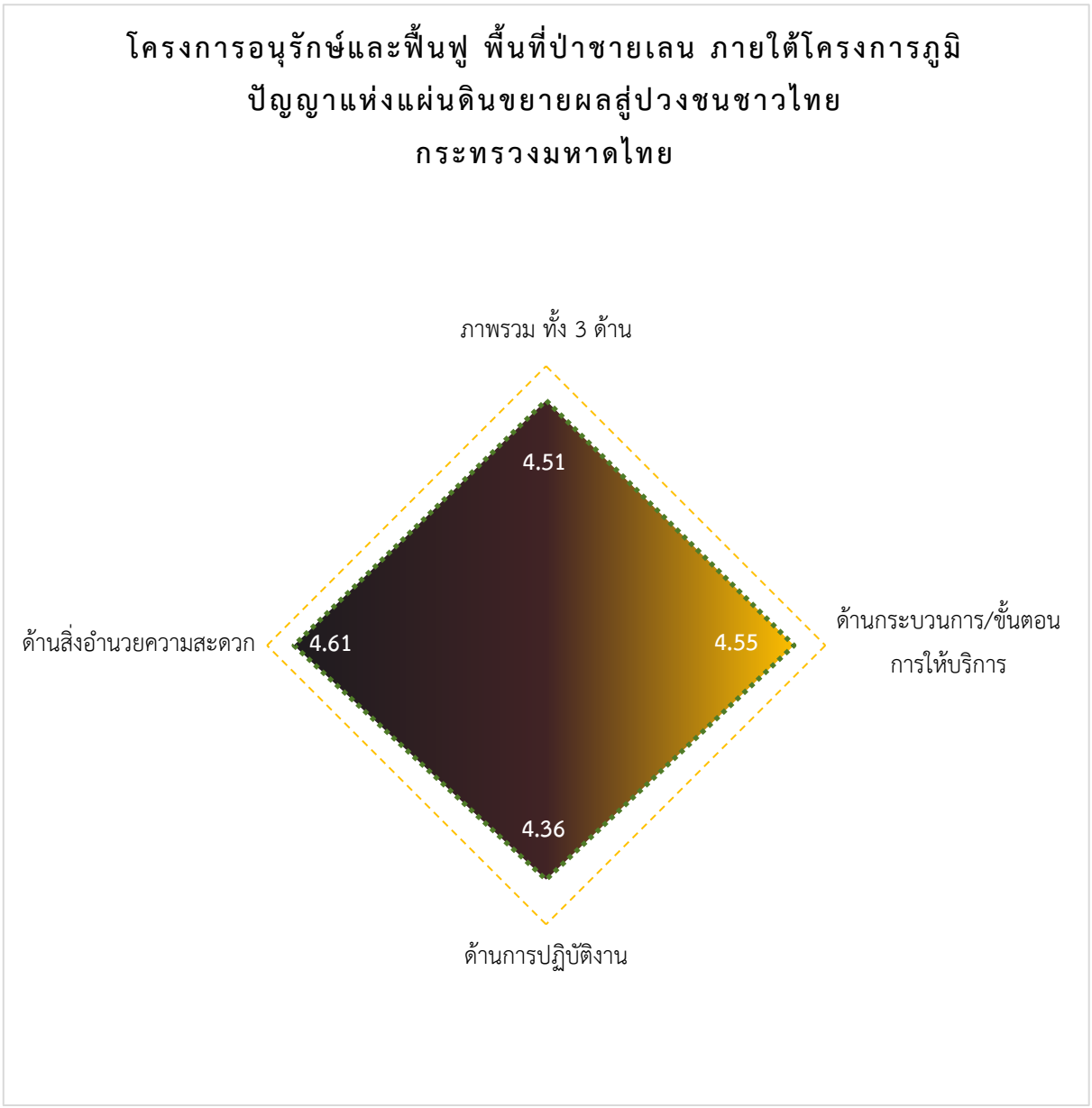
ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.44	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารและสื่อต่าง ๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
3. วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.64	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.59	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ	4.66	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.61**	**0.30**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู พื้นที่ป่าชายเลน ภายใต้โครงการภูมิปัญญาแห่งแผ่นดินขยายผลสู่ปวงชนชาวไทยกระทรวงมหาดไทย ตาม**ภาพที่ 4-32** จะเห็นว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 90.16) โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.61 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 92.28) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.55 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 91.02) และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.36 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 87.18) ตามลำดับ



ภาพที่ 4-32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

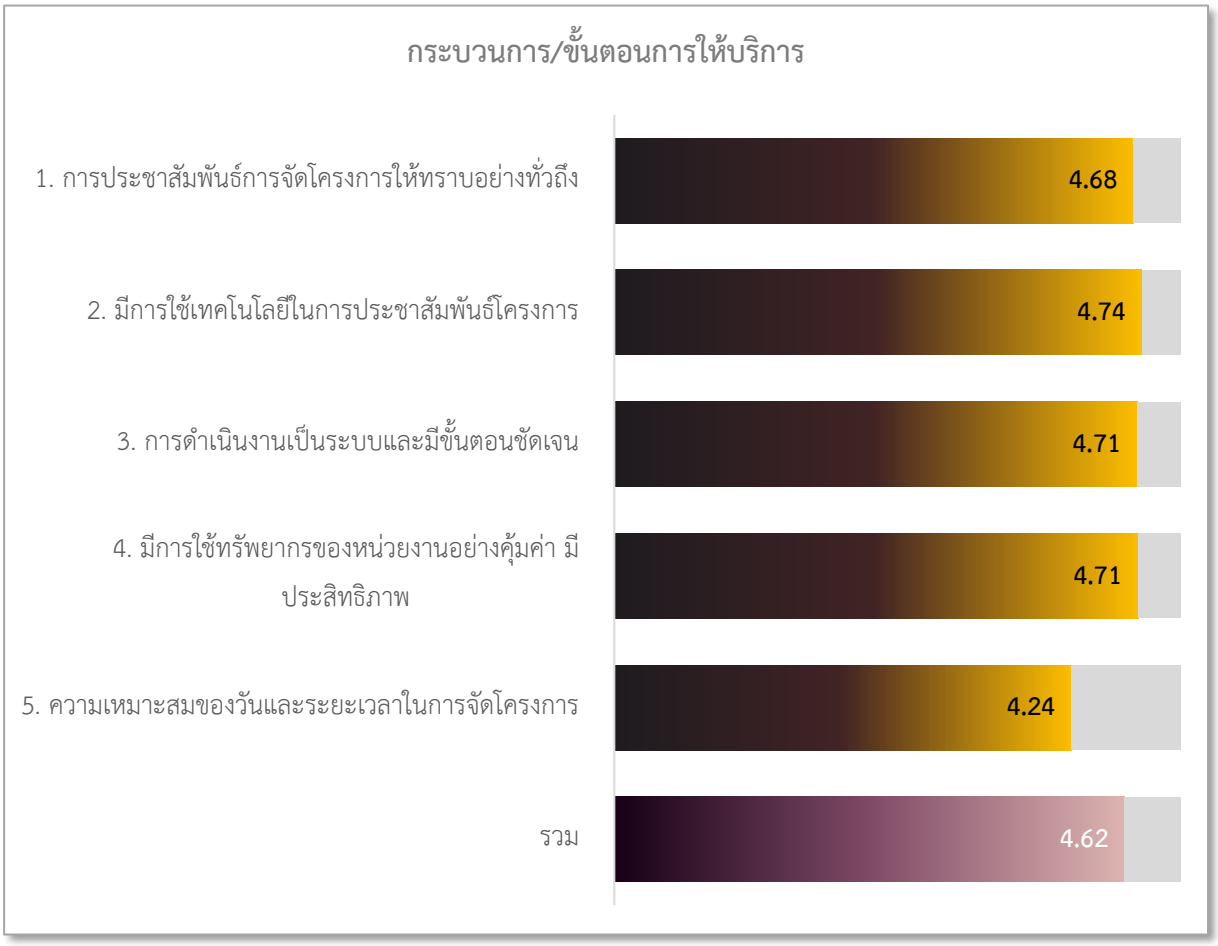
4.3.2 โครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา: โครงการกิจกรรมสำหรับโรงเรียนผู้สูงอายุตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

โครงการกิจกรรมสำหรับโรงเรียนผู้สูงอายุตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นโครงการที่ดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา สำรวจประชาชนผู้รับบริการทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการกิจกรรมสำหรับโรงเรียนผู้สูงอายุตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D.= 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D.= 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D.= 0.61) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-26** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-33**

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.68	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	4.74	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
3. การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	4.71	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	4.71	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ	4.24	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.62**	**0.38**	**พึงพอใจมากที่สุด**

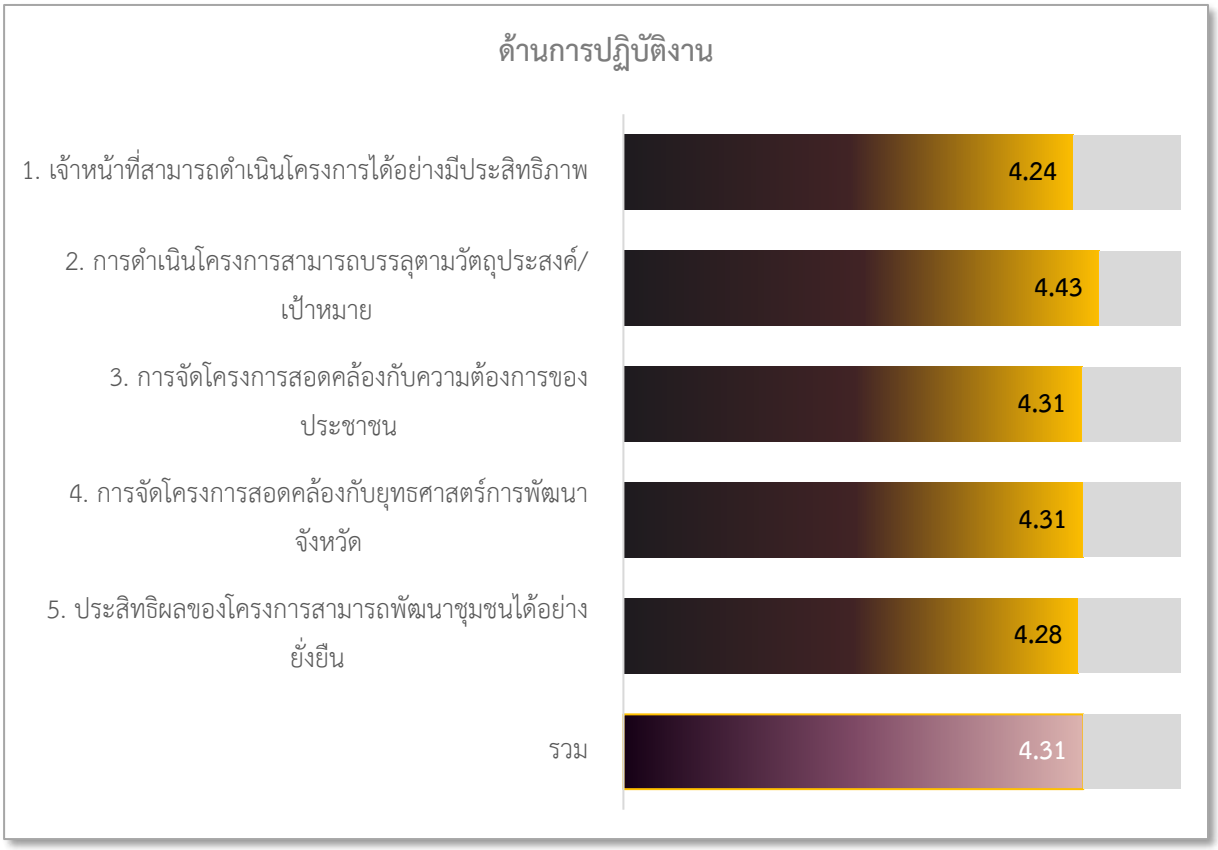


ภาพที่ 4-33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านการปฏิบัติงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการกิจกรรมสำหรับโรงเรียนผู้สูงอายุตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.5) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D.= 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D.= 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 (S.D.= 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-27** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-34**

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการปฏิบัติงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ด้านการปฏิบัติงาน			
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
2. การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	4.43	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	4.31	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	4.31	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	4.28	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.31**	**0.39**	**พึงพอใจมากที่สุด**

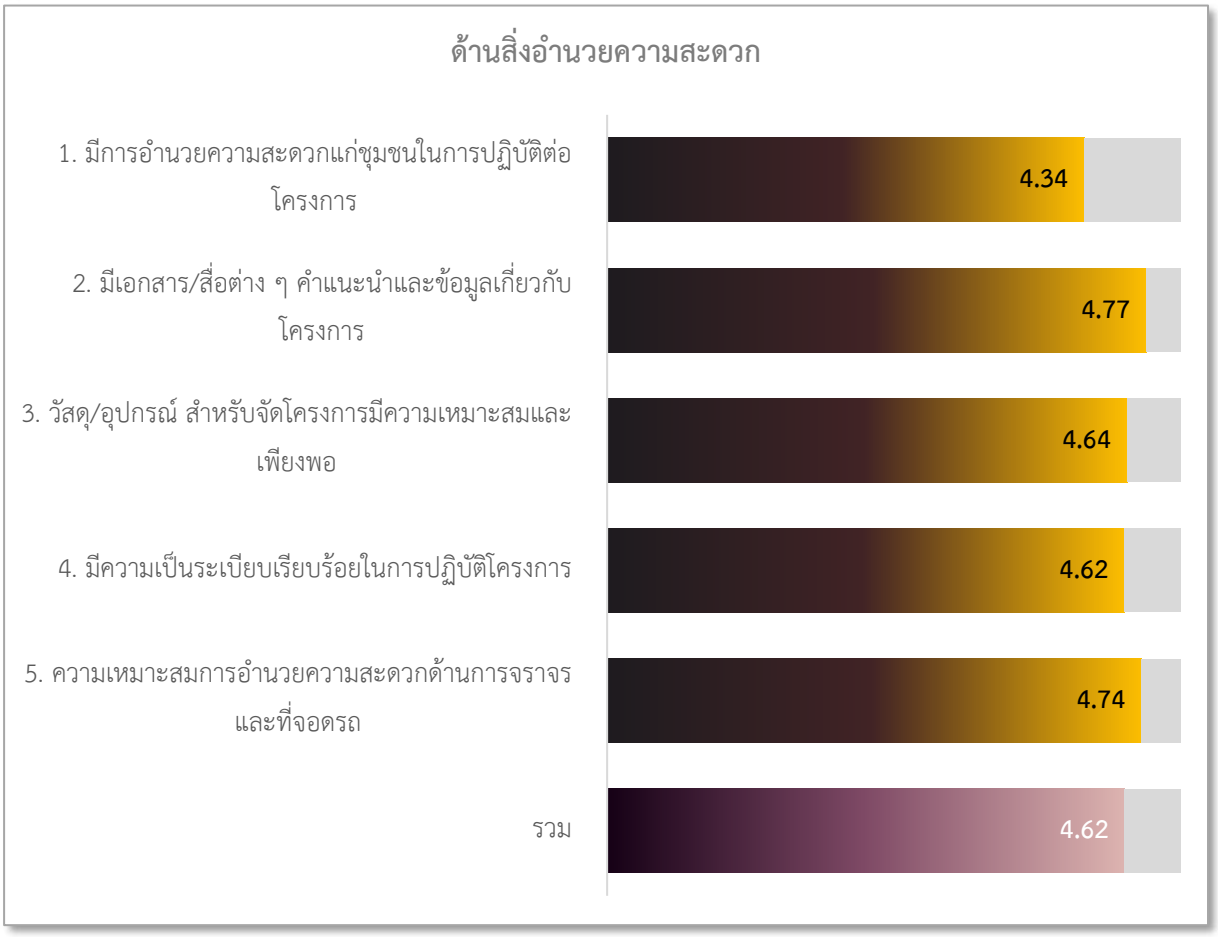


ภาพที่ 4-34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการปฏิบัติงาน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการกิจกรรมสำหรับโรงเรียนผู้สูงอายุตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.34) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า มีเอกสาร/สื่อต่าง ๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D.= 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D.= 0.53) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D.= 0.53) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับรายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-28** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-35**

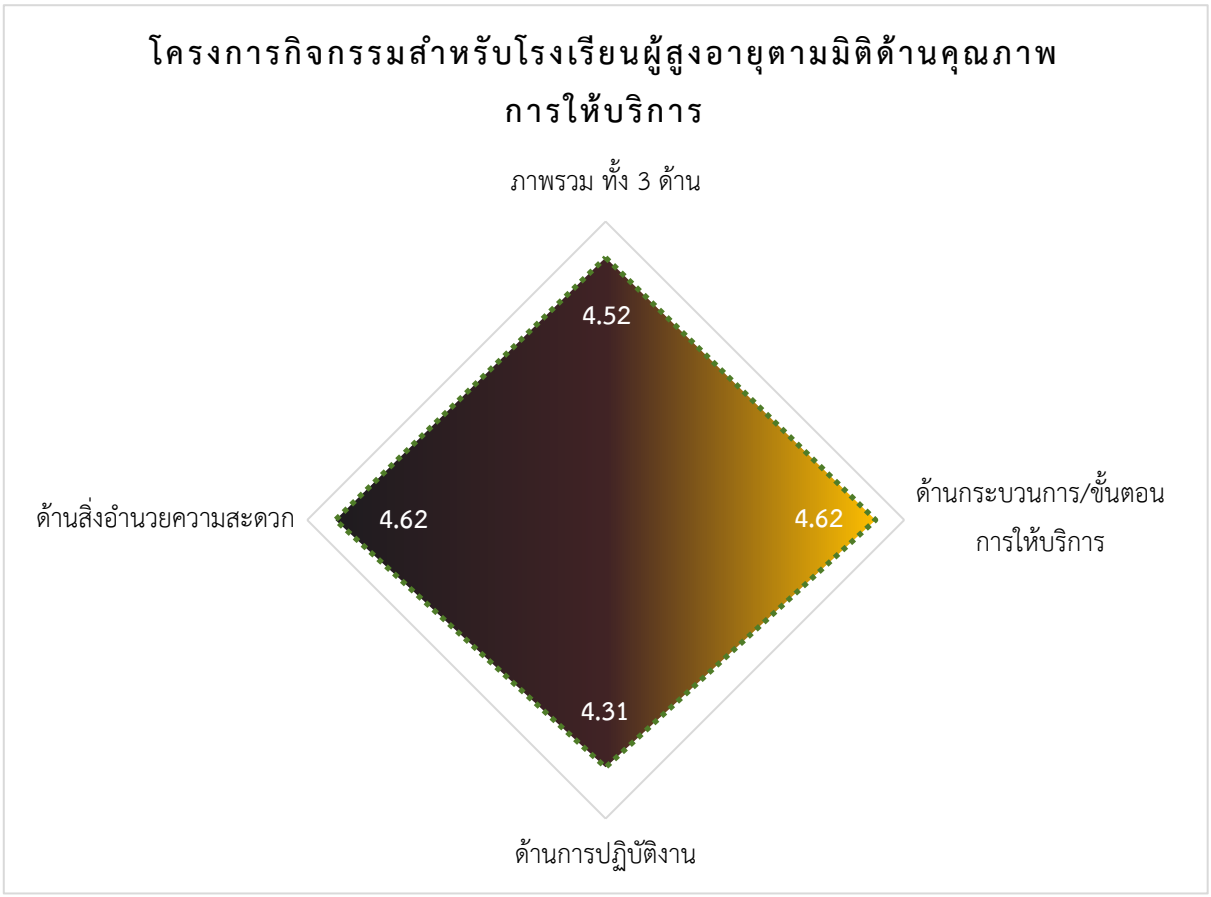
ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.34	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสาร/สื่อต่าง ๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	4.77	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
3. วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.64	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.62	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ	4.74	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.62**	**0.34**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-35 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา โครงการกิจกรรมสำหรับโรงเรียนผู้สูงอายุตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการตาม**ภาพที่ 4-36** จะเห็นว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 90.35) โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.62 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 92.45) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.62 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 92.32) และด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.31 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 86.27) ตามลำดับ



ภาพที่ 4-36 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองอ่างศิลา ในภาพรวม

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.25 เป็นเพศชาย ร้อยละ 44.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 40.00 ข้อมูลการอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า ร้อยละ 80.75 อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลาจากเว็บไซต์ มากที่สุด ร้อยละ 60.25

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจงานที่เข้ารับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ จากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่มภารกิจบริการจำนวน 5 ภารกิจ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจที่เข้ารับบริการ สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจโดยรวม

โดยภาพรวมผู้รับบริการจำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.35 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

เท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.1 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.15

2) งานด้านสังคมสงเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีผู้เข้ารับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 161 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.75 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.8 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.6

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีผู้เข้ารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 131 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.92 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.6 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

4) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีผู้เข้ารับบริการงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 139 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.15 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

5) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีผู้เข้ารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 172 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.6 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.7 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

5.1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

1) โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู พื้นที่ป่าชายเลน ภายใต้โครงการภูมิปัญญาแห่งแผ่นดินขยายผลสู่ปวงชนชาวไทยกระทรวงมหาดไทย เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.16

2) โครงการกิจกรรมสำหรับโรงเรียนผู้สูงอายุตามมติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.35

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่าประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 91.35 ซึ่งงานด้านสังคมสงเคราะห์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (ร้อยละความพึงพอใจ 92.75 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (ร้อยละความพึงพอใจ 91.6 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (ร้อยละความพึงพอใจ 90.92 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) และงานด้านวางแผนสาธารณสุขชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (ร้อยละความพึงพอใจ 90.15 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า **คุณภาพการ**

ให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 4 ภารกิจ ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.35 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน

บรรณานุกรม

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

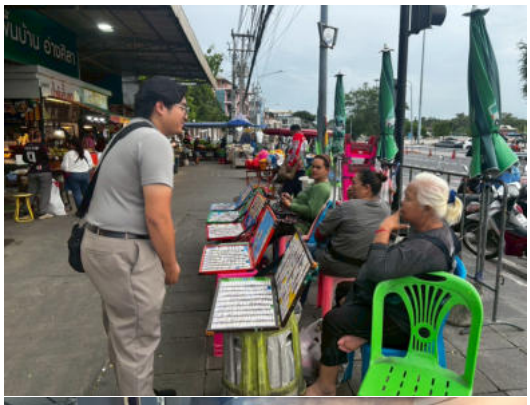
Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

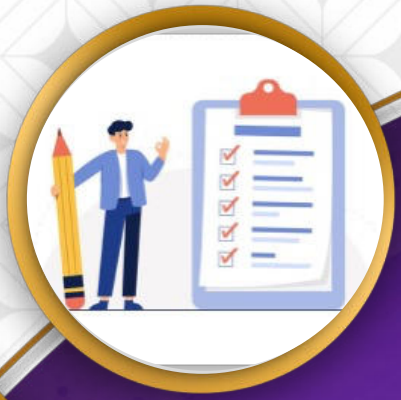
เทศบาลเมืองอ่างศิลา



ร้านค้าชุมชนต้นแก้วตำบลเขาปู่ สังฆยา

ภูมสิ่ง

รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของประชาชน

เทศบาลเมืองอ่างศิลา

อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568