



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



สำรวจและประเมินโดย
สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยบูรพา



รายงานฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สำรวจและประเมินโดย
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา
กันยายน 2569

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้เห็นชอบให้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัย การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ใน 4 ภารกิจ ได้แก่ งานด้านสังคม สงเคราะห์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ นั้น

การดำเนินโครงการ สำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความ อนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีและเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการ ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย
กันยายน 2569

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นการบริการตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ใน 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 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 493 ตัวอย่าง แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 493 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.80 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 24.14 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 24.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 26.17 ข้อมูลการอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า ร้อยละ 94.93 อยู่อาศัย 10 ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ มากที่สุด ร้อยละ 78.30

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ซึ่งงานด้านสังคมสงเคราะห์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 (ร้อยละความพึงพอใจ 98.80 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) รองลงมา คือ งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 (ร้อยละความพึงพอใจ 98.20 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 (ร้อยละความพึงพอใจ 97.30 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) ตามลำดับ

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา				ภาพรวม
		งานด้าน สังคม สงเคราะห์	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	งานวางแผน สาธารณสุข ชุมชน	งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ	
1. ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.92	4.75	4.91	4.87	4.86
	ร้อยละความพึงพอใจ	98.40	95.00	98.20	97.40	97.20
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
2. ช่องทางการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.94	4.76	4.91	4.86	4.87
	ร้อยละความพึงพอใจ	98.80	95.20	98.20	97.20	97.40
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
3. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.97	4.78	4.92	4.88	4.89
	ร้อยละความพึงพอใจ	99.40	95.60	98.40	97.60	97.80
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.93	4.70	4.90	4.85	4.85
	ร้อยละความพึงพอใจ	98.60	94.00	98.00	97.00	97.00
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10.00	9.00	10.00	10.00	10.00
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.94	4.75	4.91	4.87	4.87
	ร้อยละความพึงพอใจ	98.80	95.00	98.20	97.30	97.40
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	10

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า

1) โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.40

2) โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นช่างฝีมือพื้นบ้านและอบรมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชนอ่างศิลาของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 94.6

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนา

ชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 4 ภารกิจ ได้ผลภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจเกินร้อยละ 95.00 ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนน

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาที่อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละความพึงพอใจ 97.40) เทศบาลเมืองอ่างศิลา ควรรักษามาตรฐานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการซึ่งได้คะแนนสูงสุดในบรรดา 4 มิติ (ร้อยละ 97.80 และ 97.40 ตามลำดับ) ไว้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเร่งพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งได้คะแนนต่ำสุด (ร้อยละ 97.00) โดยเฉพาะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งมีค่าความพึงพอใจต่ำกว่าภารกิจอื่นอย่างชัดเจน (ร้อยละ 95.00) ด้วยการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ และป้ายประชาสัมพันธ์ในจุดให้บริการ ให้เพียงพอและชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรเร่งแก้ไขปัญหาเฉพาะพื้นที่ที่ประชาชนสะท้อนไว้ อาทิ ปัญหาฝาท่อระบายน้ำชำรุดบนถนนสายมิตรสัมพันธ์ ปัญหาสุนัขจรจัดบริเวณตลาดเก่า ความล่าช้าของรถเก็บขยะ และความไม่เพียงพอของพื้นที่จอดรถ ณ จุดให้บริการ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาให้สูงขึ้นอย่างยั่งยืน

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	1-4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	1-4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	1-5
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	1-5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	2-1
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	2-10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ	2-14
2.4 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ	2-17
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	2-20
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	2-26
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
4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4-17
4.2.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน	4-24
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	4-31
4.2.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	4-38
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา.....	4-39
4.3.1 โครงการสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด: โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	4-39
4.3.2 โครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา: โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นช่างฝีมือพื้นบ้านและอบรมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชนอ่างศิลา	4-45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	5-1
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	5-1
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	5-3
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	5-5
บรรณานุกรม	บ-1
ภาคผนวก	ผ-1
ภาคผนวก ก ภาพประกอบการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลการวิจัย	ผ-2

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.....	4-12
4-9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	4-14
4-10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-15
4-11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	4-18
4-12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-20
4-13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-21
4-14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-23
4-15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-25
4-16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-27
4-17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-28

ตารางที่		หน้า
4-18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผน สาธารณสุขชุมชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-30
4-19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	4-32
4-20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-34
4-21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-35
4-22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-37
4-23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรีด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4-40
4-24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรีด้านการปฏิบัติงาน.....	4-41
4-25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-43
4-26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่าง ศิลาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4-45
4-27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่าง ศิลาด้านการปฏิบัติงาน.....	4-47
4-28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่าง ศิลาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	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 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-11
4-10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านช่องทางการให้บริการ.....	4-13
4-11 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	4-14
4-12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-16
4-13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในภาพรวม	4-17
4-14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-19
4-15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ.....	4-20
4-16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	4-22
4-17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-23
4-18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	4-24

ภาพที่	หน้า
4-19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-26
4-20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ.....	4-27
4-21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	4-29
4-22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-30
4-23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในภาพรวม	4-31
4-24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	4-33
4-25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-34
4-26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-36
4-27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-37
4-28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ ในภาพรวม.....	4-38
4-29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	4-40
4-30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงาน	4-42
4-31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-43
4-32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม	4-44
4-33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4-46
4-34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการ ปฏิบัติงาน	4-47

ภาพที่		หน้า
4-35	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	4-49
4-36	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ในภาพรวม ..	4-50



บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทของการพัฒนาประเทศและการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐ ที่มาของการประเมินคุณภาพบริการสาธารณะมีรากฐานมาจากแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980-1990 ซึ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านจากการบริหารราชการแบบดั้งเดิมที่มุ่งเน้นกระบวนการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไปสู่การบริหารที่เน้นผลลัพธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Hood, 1991; Osborne & Gaebler, 1992) แนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาและประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในประเทศพัฒนาแล้วหลายประเทศ โดยเฉพาะสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และสหรัฐอเมริกา ก่อนที่จะแพร่กระจายไปยังประเทศกำลังพัฒนา รวมทั้งประเทศไทย (Pollitt & Bouckaert, 2011) ในบริบทของประเทศไทย การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับความสำคัญมากขึ้นหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และการออกพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ที่ส่งเสริมให้มีการถ่ายโอนอำนาจและความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2543) การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญกับความท้าทายมากขึ้นในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และจำเป็นต้องมีกลไกในการประเมินและติดตามคุณภาพการให้บริการเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความคาดหวังของประชาชน

ความสำคัญของการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมองได้จากหลายมิติที่เชื่อมโยงกัน ในมิติของความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Public Accountability) การประเมินคุณภาพบริการเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแสดงให้เห็นถึงการใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน (Behn, 2001) การมีระบบการประเมินที่โปร่งใสและเชื่อถือได้จะช่วยสร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของภาครัฐ และเสริมสร้างความชอบธรรมทางการเมืองให้แก่ผู้บริหารท้องถิ่น (Yang & Holzer, 2006) ในมิติของการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพบริการให้ข้อมูลที่มีค่าสำหรับการวินิจฉัยปัญหา การระบุจุดแข็งและจุดอ่อน และการกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม (Heinrich, 2002) ข้อมูลจากการประเมินสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนาบุคลากร การจัดสรรทรัพยากร และการออกแบบบริการใหม่ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ในมิติของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การประเมินคุณภาพบริการเป็นช่องทางสำคัญที่ให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน (Thomas, 2012) กระบวนการประเมินที่มีการออกแบบให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจะช่วย

เสริมสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความผูกพันต่อชุมชน รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาความสามารถของประชาชนในการติดตามตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ ในมิติของการแข่งขันและการเปรียบเทียบ ผลการประเมินคุณภาพบริการสามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ (Boyne, 2003) การมีข้อมูลเปรียบเทียบจะช่วยให้กระตุ้นให้เกิดการแข่งขันเชิงบวกและการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากกัน ส่งผลให้เกิดการยกระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมของระบบการปกครองท้องถิ่น

การประเมินคุณภาพการให้บริการยังมีความสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายในระดับต่าง ๆ สำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลจากการประเมินเป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดสรรงบประมาณ และการกำหนดลำดับความสำคัญของการพัฒนา (Kelly, 2005) การมีข้อมูลที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนจะช่วยให้การตัดสินใจมีฐานข้อมูลที่มีนัยและลดความเสี่ยงในการลงทุนหรือการดำเนินโครงการที่ไม่ตรงกับความต้องการจริง สำหรับหน่วยงานกำกับดูแลในระดับจังหวัดและระดับชาติ ผลการประเมินคุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลสำคัญในการติดตามความก้าวหน้าของการกระจายอำนาจและการประเมินประสิทธิผลของนโยบายต่าง ๆ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562) ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกรอบกฎหมาย การออกแบบมาตรการสนับสนุน และการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาขีดความสามารถให้เหมาะสมกับความต้องการจริง ในบริบทของการพัฒนาประเทศ การมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับฐานราก (Putnam, 1993) บริการสาธารณะที่มีคุณภาพจะช่วยลดต้นทุนของการประกอบธุรกิจ เพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นของนักลงทุนและผู้ประกอบการ ในระยะยาว การมีระบบการประเมินคุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ในระดับนโยบายที่เกี่ยวข้อง การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสอดคล้องและเชื่อมโยงกับกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในหลายระดับ กล่าวคือ ในระดับชาติดุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2566 – 2570) ได้กำหนดเป้าหมายให้บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสมรรถนะและทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน ในระดับระบอบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2567 – 2570 ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับบริการภาครัฐโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่กำหนดวิสัยทัศน์ “ส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นเลิศในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น” และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้

มีประสิทธิภาพ ในระดับพื้นที่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2566 – 2570 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ชลบุรีน่าอยู่ คู่อุตสาหกรรมสีเขียว วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน พื้นฟูเศรษฐกิจพอเพียง ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีวินัย ใส่ใจสิ่งแวดล้อมพร้อมพัฒนาตามหลักธรรมาภิบาล” โดยมียุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เป็นกรอบสำคัญที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีต้องมีระบบการประเมินคุณภาพการให้บริการที่โปร่งใสและตอบสนองต่อประชาชนอย่างแท้จริง ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาในทุกระดับดังกล่าวจึงเป็นกรอบสำคัญที่สนับสนุนความจำเป็นของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลาในครั้งนี้

จากความสำคัญดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล, 2566) ซึ่งกำหนดให้ต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เป็นการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะ การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการมุ่งเน้นลูกค้าและการใช้ข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงาน (Fountain, 2001; Van Ryzin, 2007)

สำหรับเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน จำนวนทั้งสิ้นกว่า 37,877 คน (ข้อมูลเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2569) ในเขตพื้นที่การปกครองรับผิดชอบทั้งสิ้นประมาณ 18.6 ตารางกิโลเมตร ดังนั้น จึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องบริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยคุณภาพการให้บริการ เน้นการสร้าง ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ พัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ดูแลรับผิดชอบ

ดังนั้น เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและมีความรับผิดชอบโดยตรงในการตอบสนองความต้องการของชุมชน (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2550) จึงดำเนินการจัดจ้างหน่วยงานสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางเข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและเพื่อความเป็นกลางในการประเมิน รวมทั้งเพื่อ

นำผลการสำรวจครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนและการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่

- 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

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) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

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. 2569

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการในท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

1.4.2 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของ เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแก่ประชาชน

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

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อม ในงานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของประชาชนที่รับบริการสาธารณะ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในงานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีการจัดระบบในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์ม คำร้องที่ชัดเจน การมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย มีวัสดุอุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีการติดต่อที่สะดวก มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการตอบคำถามอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง และมีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ในการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีความสะดวกในการเดินทาง มีป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถอย่างเพียงพอ

บทที่ 2 แนวคิด
ทฤษฎีและ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569” คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศมาประกอบการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

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

โดยที่หลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อันถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจก็มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากด้วย (ลิขิต อีร์เวคิน, 2535)

2.1.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจเป็นแนวความคิดทั้งในทางการเมืองและทางกฎหมาย มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดของการปกครองตนเองของชุมชนท้องถิ่นภายในรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประเทศ อังกฤษ ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าท้องถิ่นมีการปกครองตนเองมาก่อนที่จะมีรัฐ เมื่อมีรัฐแล้วจึงเป็นการที่ชุมชน ท้องถิ่นมอบอำนาจในการปกครองให้แก่รัฐ ส่วนในด้านของประเทศฝรั่งเศสมีแนวคิดที่ว่า รัฐมีอำนาจ และมอบอำนาจในการปกครองให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดดังกล่าวล้วนเป็นการมองในมิติด้านอำนาจรัฐทั้งสิ้น หลักการกระจายอำนาจ

(Decentralization) ที่ใช้และกล่าวถึงกันในปัจจุบันนี้เป็น หลักการที่มาจากแนวคิดเรื่องอำนาจรัฐของประเทศฝรั่งเศสและเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส มีความหมายว่า “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง”

ดังนั้น ในการที่จะศึกษาถึงความหมายของการกระจายอำนาจนั้นจึงต้องศึกษาถึงประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองของประเทศฝรั่งเศส เพื่อให้เข้าใจถึงบริบทอันเป็นที่มาในการให้ความหมายดังกล่าวด้วย

ประวัติศาสตร์การปกครองประเทศฝรั่งเศสมีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (โกลิน ฟลกุล, 2536) แต่เมื่อมีการปฏิวัติสำเร็จในปี ค.ศ. 1798 อำนาจรัฐในส่วนกลางได้ขยายออกไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้ประเทศมีความเป็นเอกภาพมาก ดังนั้นประเทศฝรั่งเศสจึงให้ความสำคัญกับความเป็นรัฐมาก โดยในกฎหมายปกครองของฝรั่งเศสมีข้อความคิดเกี่ยวกับรัฐและอำนาจรัฐที่ชัดเจนและเป็นระบบ ประเทศฝรั่งเศสเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระทำของรัฐ เป็นการที่รัฐยอมยกอำนาจบางส่วนของรัฐในเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องผลประโยชน์ของท้องถิ่นหรือผลประโยชน์พิเศษบางอย่าง ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่รัฐรับรอง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชนมีอำนาจในการดำเนินการอย่างอิสระอยู่นอกเหนืออำนาจบังคับบัญชาของรัฐ แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อรักษาประโยชน์ทั่วไปของชาติ (วังนาล วังตาล, 2536)

จากบริบททางประวัติศาสตร์ของประเทศฝรั่งเศสในการให้ความหมายของการกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของการ “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง” ซึ่งในความหมายนี้มีนักกฎหมายหลายท่านที่ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ

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

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2534) ได้อธิบายการกระจายอำนาจทางการปกครองออกเป็น 2 กรณี คือกรณีแรกการแบ่งอำนาจการปกครอง (De Concentration) หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่ของ รัฐบาลไปให้ราชการส่วนภูมิภาค ให้มีอำนาจหน้าที่ตามที่รัฐบาลมอบหมายภายในพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการใช้ดุลพินิจตัดสินใจและริเริ่มดำเนินการได้ ภายในกรอบนโยบายที่รัฐบาลกำหนด (บุษอริ ยีหะมะ, 2550) กรณี ที่สองการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง (Devolution) หมายถึง การมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นปกครองตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นการมอบอำนาจทั้งในทางการเมืองและในทางการบริหาร โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม นโยบายของท้องถิ่นตนเองได้

โกวิท พวงงาม (2554) นิยามว่า การกระจายอำนาจการปกครอง คือ การที่องค์กรซึ่งมีอาณาเขต ความเป็นอิสระในการปกครองและการบริหารตนเอง มีประชาชน มีอำนาจหน้าที่ มีรายได้ตามกฎหมาย รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง สามารถร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหาชุมชน ซึ่งอาจกระทำผ่านตัวแทน ของประชาชน

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

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

2.1.2 แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization)

แนวคิดการกระจายอำนาจเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้ปกครองกันเอง สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552)

การกระจายอำนาจการปกครองเป็นแนวคิดที่มีวิวัฒนาการมายาวนานและต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่งแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครองนี้เป็นผลพวงของการเมืองการปกครองของยุโรปในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ผ่านมา โดยมีนักวิชาการ Chema และ Rondinelli ได้แบ่งวิวัฒนาการของการกระจายอำนาจเป็น 3 ช่วง คือ (ศุภสวัสดิ์ ชีवाल, 2555)

ช่วงที่ 1 วิวัฒนาการในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนี้เป็นช่วงที่แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจมีจุดเน้นสำคัญอยู่ที่การแบ่งอำนาจ (De Concentration) คือ การกระจายอำนาจในระบบราชการหรือเป็นการที่ราชการส่วนกลางแบ่งหรือมอบอำนาจของส่วนกลางบางส่วนให้แก่ หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ให้ มีอำนาจในบางเรื่อง เพื่อประโยชน์ในเรื่องความคล่องตัวในการ บริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

ช่วงที่ 2 วิวัฒนาการในช่วงกลาง ค.ศ. 1980-1990 แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจในช่วงนี้เน้นความสำคัญที่เรื่องการเมือง การพัฒนาระบบประชาธิปไตยและระบบตลาดเสรี ซึ่งส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจกว้างขวางมากยิ่งขึ้น (ศุภสวัสดิ์ ชีवाल, 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

การกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองเป็นเรื่องเกี่ยวกับอำนาจในการจัดทำภารกิจภายในรัฐ ฉะนั้นเมื่อกล่าวถึงการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครอง ก็คือการกระจายอำนาจในการจัดทำภารกิจของรัฐ ซึ่งจะกระจายให้องค์กรใดมีอำนาจในการจัดทำ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญคือ ต้องพิจารณาถึงหลักการและประเภทของภารกิจของรัฐ รวมทั้งหลักการปกครองภายในรัฐประกอบด้วย (โกคิน พลกุล และคณะ, 2538)

รัฐสมัยใหม่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในเรื่องของภารกิจของรัฐที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภารกิจของรัฐที่ต้องจัดทำก็คือบริการสาธารณะนั่นเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยการจะแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่น ว่าภารกิจใดรัฐควรจัดทำเองและภารกิจใดที่ควรให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากบริการสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

2.1.3 ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

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

ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีบทบาทที่ชัดเจน และกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า

“รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ได้ใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวร้าวหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนกรแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว”

จากมาตราดังกล่าว จะเห็นได้ว่า รัฐจะต้องปรับระบบการดำเนินงานและระบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้มีความชัดเจนในเชิงอำนาจหน้าที่ อีกทั้งต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่าต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ 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 และการที่มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ 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.) ให้มีอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม ตามความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น อีกทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ

โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ การไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะ ในกรณีนี้อาจมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน 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 ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่สำหรับแนวทางการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย โดยกำหนดให้มีการจัดทำกฎหมายรายได้ท้องถิ่นที่ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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) กำหนดว่าต้องดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่น กฎหมายจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการท้องถิ่น และกฎหมายอื่น ๆ ภายใน 2 ปี นับจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญปี 2550 และการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเช่นนี้ก็หลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำ และพัฒนากฎหมาย ซึ่งความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะทำให้การกระจายอำนาจถูกขับเคลื่อนเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในอดีต (วุฒิสภา ต้นไชย, 2552)

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

(1) อนุรักษ์ พื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย

(2) อนุรักษ์ คุ่มครอง บำรุงรักษา พื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวด้วยตามที่กฎหมายบัญญัติ

แต่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาของการทบทวนในการจัดทำกฎหมายท้องถิ่นอย่างชัดเจนเหมือนรัฐธรรมนูญปี 2550 และไม่มีกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเพื่อให้เป็นหลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำและพัฒนากฎหมาย

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

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

2.2) ตามบทบัญญัติในมาตรา 250 กล่าวถึง การกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น จะกำหนดอย่างไรหรือจะเขียนหลักเกณฑ์อย่างไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับกฎหมายบัญญัติ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญได้มีการวางหลักเกณฑ์ไว้กว้าง ๆ ว่า “การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ”

จะเห็นได้ว่า ในมาตรานี้รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ไปออกกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของ

ประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงิน อย่างมีประสิทธิภาพ

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

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

(1) มีบริการสาธารณะใดที่จะสามารถดำเนินการได้เอง

(2) มีบริการสาธารณะใดที่ต้องร่วมดำเนินการกับคนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ

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

รวมทั้งในวรรคสี่ของมาตรานี้ ยังบัญญัติให้ “รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)” ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สามารถดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจดูแล รวมทั้งจัดทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นได้นั้นก็หมายความว่า “รัฐต้องมีกลไกหรือเครื่องมือเพื่อทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จัดหารายได้ของตนเอง” โดยกลไกและเครื่องมือที่ควรจะเป็นกลไกเชิงกฎหมาย เช่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่นที่มีความก้าวหน้าไปมากกว่ากฎหมายเดิม กฎหมายที่เปิดให้ท้องถิ่นทำกิจการพาณิชย์หรือเปิดให้จัดทำเทศพาณิชย์ เป็นต้น

2.3) ตามบทบัญญัติในมาตรา 251 กล่าวถึง การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น โดยบัญญัติเพียงว่า ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องไปทำกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารบุคคลของท้องถิ่น ซึ่งมีการให้หลักการไว้เพียงคร่าว ๆ ว่า

(1) ต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น

(2) การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน

(3) การสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วยกันได้

แต่อย่างไรก็ตาม รัฐธรรมนูญนี้ไม่ได้เปิดช่องให้มีกลไกกลางในการเป็นองค์กรเกี่ยวกับการดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นการเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นในรูปของกระทรวง หรือสำนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารท้องถิ่นในภาพรวม

2.4) ตามบทบัญญัติในมาตรา 252 กล่าวถึง ที่มาของสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยบัญญัติให้มาจากการเลือกตั้ง หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ยกเว้นองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น (อปท.) รูปแบบพิเศษจะให้มาโดยวิธีการอื่นได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วยซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น 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 สามารถรู้ได้เร็วถึงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่สนองตามที่ต้องการประชาชนสามารถท้วงติงให้ปรับปรุงได้ มิฉะนั้น อาจไม่เลือกให้เข้ามาทำหน้าที่อีก

จากรายละเอียดข้างต้น อาจสรุปได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นได้ว่า จะต้องมีการจัดทำกฎหมายรองรับเกิดขึ้น เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำกฎหมายท้องถิ่นใด แต่ในรัฐธรรมนูญนี้เน้นให้ทำกฎหมายรองรับตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ดังนั้น ในการจัดทำกฎหมายรองรับดังกล่าวจะต้องได้รับข้อเสนอจากประชาคมท้องถิ่นทั้งหลาย รวมทั้งสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) บุคลากรของท้องถิ่นในการร่วมกันจัดทำข้อเสนอเบื้องต้นในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 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 ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้กำกับคณะทำงาน และการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทุกข์ท้วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่ ซึ่งเมื่อเทียบกับการเลือกผู้แทนราษฎรไปเลือกรัฐบาลมาบริหารประเทศแล้วนับว่าเป็นเรื่องใกล้ตัวกว่ามาก มีความซับซ้อน และติดตามตรวจสอบได้ยาก

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

กล่าวโดยสรุป แนวคิดการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2566 – 2570) ที่กำหนดเป้าหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสมรรถนะและทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2566 – 2570 ที่กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เป็นกรอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ รวมถึงเทศบาลเมืองอ่างศิลา ต้องบริหารจัดการและจัดบริการสาธารณะโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ (อำนาจ บุนยรัตน์ไมตรี, 2559) มีดังนี้

2.2.1 ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของ

รัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ ได้แก่

- 1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด
- 2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง
- 3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน
- 4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ
- 5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2.2.2 หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ อยู่ 3 ประการ ได้แก่

- 1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ
- 2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน
- 3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

2.2.3 องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท ได้แก่

- 1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การกิจการที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจการที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิผลมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการ

สาธารณะประเภนี้ เช่น 1) การป้องกันประเทศ 2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ 3) การกิจด้านการคลัง 4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคม และการศึกษา และ 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการ ของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ 2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ 3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชน เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

2.2.4 การแบ่งความรับผิดชอบจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่าง ๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ประกอบด้วย 6 อย่าง ได้แก่

1) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภนี้ ได้แก่ การสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการต่าง ๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

3) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจํากิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาสยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูงรัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหามลภาวะในท้องถิ่น (อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง) รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรม สันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

2.2.5 ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่

1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ ได้แก่ (1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง (2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น (3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ (4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหาร และพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะ และการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน (4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น (5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันยังต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ อันเป็นกรอบแนวทางสำคัญที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี นำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความปลอดภัยในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร

ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ เข้าถึงการให้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพ อ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่ ผลผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน การให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ทุกคนใช้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้ง จะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสมรรถนะที่จะพิจารณาว่า บริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ใช้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือการให้บริการในลักษณะจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือการพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

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

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ที่มงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการ ต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นแกนนำ การบริการนั้น ๆ ดังนั้นการให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ

(1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้นจะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาดทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ และ

(5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้ออกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes,1996)

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา 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 รูปแบบที่สองคือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจาก

รัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign: G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2567 – 2570 ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับบริการภาครัฐโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม อันเป็นแนวทางที่เทศบาลเมืองอ่างศิลานำมาปรับใช้เป็นการรอบในการประเมินคุณภาพการให้บริการในการศึกษาครั้งนี้

2.4 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งของความรู้สึกในจิตใจของมนุษย์ในด้านของความรู้สึกมีความสุขเมื่อสิ่งที่คาดหวังหรือรอคอยอยู่นั้นประสบผลสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง แล้วหากกล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการแล้วนั้น จะมีส่วนช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้ที่จะเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้บริการนั้นควรจะต้องดำเนินการ หรือกระทำการให้ผู้เข้ามารับบริการเกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นจึงต้องมีการศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ที่ปฏิบัติภารกิจการให้บริการ และผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์มากที่สุด

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นแนวคิดสำคัญที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะและการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความสำคัญในฐานะที่เป็นฐานความรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนาระบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (รัชณี ทิปกากร, 2556) การทบทวนวรรณกรรมนี้จึงมุ่งนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการรอบแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรสาธารณะให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ไดมั้นักวิชาการชาวต่างชาติได้ให้ความหมายไว้น่าสนใจ ดังนี้

กู๊ด (Good, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ความเต็มใจ หรือการมีเจตคติที่ดีของบุคคลใด ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจ อันก่อให้เกิดบุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้น ๆ และรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

เชลลี่ (Shelly, 1975) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น

แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ คือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

สุรางค์ โค้วตระกูล (2551) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกที่เกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและเป้าหมายส่วนบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะก่อให้เกิดความรู้สึกสุข กระตือรือร้น และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ความพึงพอใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เชื่อมโยงระหว่างความต้องการ (Need) กับการรับรู้การตอบสนอง (Perceived Response)

มอร์ส (Morse, 1958; อ้างถึงใน บรรเจิด ศุภราพงศ์, 2556) มองว่าความพึงพอใจเป็นสภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ต้องการหรือความต้องการได้รับการตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วูล์แมน (Wolman, 1973; อ้างถึงใน บรรเจิด ศุภราพงศ์, 2556) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกที่ได้รับความสุข ความสบายใจ เมื่อความต้องการหรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติเชิงนามธรรมที่สะท้อนการประเมินค่าต่อประสบการณ์หรือบริการ ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยมีความเกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับ

รัชณี ทิปกากร (2556) ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดขึ้นเมื่อผลลัพธ์ตรงหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมหรือใช้บริการซ้ำ ในทำนองเดียวกัน พาราสุรามาน, ไชเทมอล และแบรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; อ้างถึงใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก, 2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังก่อนใช้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังทั้งด้านวัตถุและจิตใจ เป็นความรู้สึกชอบ พอใจ หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เชื่อมโยงระหว่างความต้องการกับการรับรู้ผลที่ได้รับ

2.4.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

Kotler and Armstron (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงผลักดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการเชิงชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความ

ตั้งเครือข่าย โดยทฤษฎี ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของ ซิกมันด์ فروยด์

1) ทฤษฎีแรงงูใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (Freud, 1915, 1923) บิดาแห่งจิตวิเคราะห์ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงงูใจของมนุษย์ที่แตกต่างจากมาสโลว์อย่างสิ้นเชิง โดยเน้นย้ำถึงบทบาทของ จิตไร้สำนึก (Unconscious Mind) และแรงขับทางสัญชาตญาณ (Instinctual Drives) فروยด์เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือการตระหนักรู้ แต่ถูกขับเคลื่อนโดยพลังงานจิตที่ซ่อนอยู่ในจิตไร้สำนึก ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม فروยด์ (1923) เสนอโครงสร้างบุคลิกภาพของมนุษย์ประกอบด้วย 3 ส่วนที่ทำงานร่วมกันและขัดแย้งกัน ซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดของแรงงูใจ ได้แก่

1. อิด (Id) เป็นส่วนที่เก่าแก่ที่สุดและเป็นพื้นฐานที่สุดของบุคลิกภาพ ทำงานภายใต้หลักแห่งความพึงพอใจ (Pleasure Principle) โดยมุ่งแสวงหาความสุขและหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดในทันที อิดเป็นที่เก็บของแรงขับทางสัญชาตญาณขั้นพื้นฐาน เช่น แรงขับทางเพศ (Eros) หรือที่เรียกว่าแรงขับเพื่อชีวิต ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ความต้องการทางชีววิทยาและการสร้างสรรค์ รวมถึงความต้องการทางเพศ ความหิว และความกระหาย และ แรงขับแห่งความตาย (Thanatos) หรือที่เรียกว่าแรงขับเพื่อทำลาย ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การก้าวร้าว ความรุนแรง และการทำลายล้าง فروยด์เชื่อว่าพลังงานจากแรงขับเหล่านี้คือแหล่งกำเนิดสำคัญของแรงงูใจที่ผลักดันพฤติกรรมมนุษย์

2. อัดตา (Ego) พัฒนาขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างอิดกับโลกแห่งความเป็นจริง ทำงานภายใต้หลักแห่งความเป็นจริง (Reality Principle) โดยพยายามหาวิธีตอบสนองความต้องการของอิดในลักษณะที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม อัดตาเป็นส่วนของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการคิดอย่างมีเหตุผล การตัดสินใจ การรับรู้ และการเรียนรู้ อัดตาทำหน้าที่ควบคุมแรงกระตุ้นของอิดเพื่อให้พฤติกรรมเป็นไปตามความเป็นจริงและเหมาะสมกับสถานการณ์

3. อภิอัดตา (Superego) เป็นส่วนที่พัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับสุดท้าย เป็นตัวแทนของมโนธรรม (Conscience) และอุดมคติของตนเอง (Ego Ideal) ซึ่งเกิดจากการซึมซับค่านิยม กฎเกณฑ์ และบรรทัดฐานทางสังคมที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ปกครองและสังคม อภิอัดตาทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมให้ เป็นไปตามหลักศีลธรรมและจริยธรรม และก่อให้เกิดความรู้สึกผิดชอบชั่วดี อภิอัดตาจะพยายามกดดันให้อัดตาควบคุมความต้องการของอิดที่ขัดต่อหลักศีลธรรม

ฟรอยด์เชื่อว่าแรงงูใจของมนุษย์เกิดจากการต่อสู้และการประนีประนอมกันระหว่างอิด อัดตา และอภิอัดตา ความขัดแย้งภายในเหล่านี้มักจะเกิดขึ้นในระดับจิตไร้สำนึกและสามารถปรากฏออกมาในรูปแบบของความฝัน อาการผิดปกติทางจิต หรือพฤติกรรมที่ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล แรงงูใจตามทฤษฎีของฟรอยด์จึงเป็นผลมาจากความพยายามของจิตใจที่จะจัดการกับแรงขับทางสัญชาตญาณและข้อจำกัดทางสังคม

2) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1943) เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ซึ่งแม้จะไม่ได้เป็นทฤษฎีความพึงพอใจโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เนื่องจากความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง มาสโลว์แบ่งลำดับขั้นความต้องการออกเป็น 5 ขั้น

1. ความต้องการทางกายภาพพื้นฐาน (Physiological Needs)
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการความรักและการเป็นส่วนหนึ่ง (Love and Belonging Needs)
4. ความต้องการการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Needs)
5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs)

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในการบริการสาธารณะ ทำให้เข้าใจว่าบริการที่แตกต่างกันตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่างกัน เช่น บริการด้านความปลอดภัยตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 ขณะที่บริการด้านสวัสดิการสังคมอาจตอบสนองความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจดังกล่าวจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการศึกษาคำนี้ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นประจำทุกปีงบประมาณ เพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้นิยมเศรษฐกิจแบบเสรีและเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรง และแพร่หลายซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบ ที่เปลี่ยนแปลงไป ปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ ทำให้หลายๆประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลก ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจฯ ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจล้ม สังคมเสื่อม รัฐในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง จึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นและงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้นในขณะเดียวกันกระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรีซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดเล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้นเงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใน

อนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน(As Is) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหาไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาล(Good Governance) อยู่ในตัว ซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์ คือ มีประสิทธิภาพการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ยึดผลลัพธ์การทำงานยึดภารกิจเป็นตัวตั้งการทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมมีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
3. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้เท่านั้น
4. ลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
5. ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
6. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
7. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

จุมพล หนิมพานิช (2550) ได้ให้ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ว่า เป็นการบริหารจัดการปกครอง (Governance) ที่เป็นเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและความทันสมัย ตลอดจนมีการทบทวนบทบาทและภารกิจ รวมถึงแนวทางในการกำหนดนโยบาย ตลอดจนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการกับภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมใหม่อีกด้วย

สรุปการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หมายถึง การนำวิธีการจัดการแบบเอกชน มาปรับใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่ไม่อาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพให้ภาครัฐมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.5.1 ความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ในแง่ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แม้จะมีนักวิชาการแสดงทัศนะไว้อย่างหลากหลาย แต่นักวิชาการรุ่นแรกๆที่นำเสนอแนวคิดนี้ได้อย่างครอบคลุมที่สุดคือ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์ (2551) โดยได้สรุปให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพหรือ ไม่มีความแตกต่าง อย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ
2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการ ให้ความสำคัญ

ในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for result)

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
4. ถ่ายโอนอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง (Devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด
6. เน้นการแปรรูปกิจการของรัฐให้เป็นของเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive tendering) เพื่อลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้
8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate image)
9. มีการสร้างแรงจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary incentives) มากขึ้น
10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

ในสหรัฐอเมริกา การปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐได้รับอิทธิพลทางความคิดมาจากข้อเสนอแนะของสองนักวิชาการชื่อดัง David Osborn และ Ted Gaebler ดังที่ปรากฏในหนังสือของพวกเขาที่ชื่อ Reinventing Government (การแปลงโฉมระบบราชการใหม่) ตีพิมพ์ในปี 1992 กล่าวได้ว่า ในผลงานชิ้นนี้ได้มีการนำเอาหลักการสำคัญหลายข้อของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาปรับใช้กับบริบทสังคมอเมริกา (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2566) โดยเนื้อหาที่อยู่ภายในเล่มเสนอให้รัฐบาลสหรัฐดำเนินการปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐให้มีลักษณะ 10 ประการต่อไปนี้

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง
2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว
3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ
4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ

5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย

6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง

7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้

8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเผื่อระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้

9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม

10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด

จุมพล หนีมพานิช (2550) กล่าวว่า จากแรงกดดันของการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และกระแสประชาธิปไตยที่ภาคประชาชนมีความคาดหวังจากภาครัฐมากขึ้นการปฏิรูปราชการจึงเป็นภารกิจที่รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ได้ทุ่มเทเวลาและทรัพยากรในการพลิกโฉมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้บริการและพัฒนาระบบราชการตามหลักการบริหารราชการแนวใหม่โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ “ระบบราชการ” หรือ “ระบบบริหารงานภาครัฐยุคใหม่” ซึ่งหลังการปฏิรูปแล้วระบบราชการ หรือระบบการบริหารงานภาครัฐควรมีลักษณะที่พึงประสงค์ 9 ประการดังนี้

1. รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้นเพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ประชาชน และชุมชนมีบทบาทมากขึ้น

2. การบริหารภายในภาคราชการจะมีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูง

3. การจัดองค์กรมีความกะทัดรัด เหมาะสม คล่องตัว และสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสภาพแวดล้อม

4. มีลักษณะของการทำงาน และการให้บริการที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงานที่รวดเร็ว

5. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพและมีมาตรฐานทางคุณธรรมสูง เป็นมืออาชีพ (Professionalism) และวางตัวเป็นกลางทางการเมือง

6. ข้าราชการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมาย

7. มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานสากล มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อเปิดโอกาสให้คนไทยมีคุณภาพและมีศักยภาพสูงเต็มใจเข้ารับราชการเป็นอาชีพ

8. มีวัฒนธรรม และบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม

9. มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้

2.5.2 องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ประโยชน์ ส่งกลิ่น (2551) กล่าวว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” นั้นไม่ได้เป็นชื่อของแนวคิดที่มีความเห็นพ้องต้องกันทั้งหมด แต่เป็นคำ เรียกกว้าง ๆ ที่รวมเอาแนวคิดทางการบริหารที่มีความคล้ายคลึงกันมาอยู่ด้วยกัน Hood ซึ่งเป็นผู้บัญญัติศัพท์นี้ขึ้นมาคนแรกในปี 1991 ได้ใช้ชื่อนี้ในความหมายที่กว้างมากในฐานะ “ชุดของแนวคิดทางการบริหาร” ที่คล้ายคลึงกันอย่างกว้าง ๆ ซึ่งครอบคลุมการปฏิรูประบบราชการในประเทศกลุ่มโออีซีดี OECD ตั้งแต่ปลายทศวรรษที่ 1970 ดังนั้น องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ปรากฏอยู่ในวรรณกรรมทางการบริหารที่เขียนโดยนักวิชาการแต่ละคนแต่ละยุคจึงไม่เป็นเอกภาพ แต่จะมีลักษณะที่ซ้ำซ้อนกันอยู่คือ จะมีส่วนที่เหมือนและแตกต่างกันซึ่งในการศึกษาองค์ประกอบนี้ เราจะได้ทราบว่าหน่วยงานและนักวิชาการที่มีชื่อเสียงทางการบริหารจัดการภาครัฐเขาได้อธิบายองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้อย่างไรบ้าง

Hood (1991) ได้เขียนบทความเรื่อง “การจัดการภาครัฐสำหรับทุกฤดูกาล” และในบทความนี้ที่มีการใช้คำว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” เป็นครั้งแรกซึ่ง Hood ได้ให้องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ดังนี้

1. การดำเนินงานโดยผู้จัดการมืออาชีพ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมีการมอบหมายให้ผู้จัดการที่เป็นมืออาชีพเข้ามาเป็นผู้ดำเนินงานภาครัฐ โดยมีการระบุตัวบุคคลที่ควบคุมการตัดสินใจในองค์กรที่ชัดเจน และการให้ผู้จัดการมีอิสระในการดำเนินงานอย่างเพียงพอซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็คือ เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบต่องานและผลของงานที่ชัดเจนไม่ใช้การแผ่กระจายอำนาจไปทั่วจนหาผู้รับผิดชอบที่แท้จริงไม่ได้

2. การมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมีการนิยามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดของความสำเร็จให้ชัดเจน ซึ่งมักจะกำหนดเป็นเชิงปริมาณ โดยเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็ คือ ในการที่จะกำหนดความรับผิดชอบได้นั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่มีการระบุไว้อย่างชัดเจน และการทำงานที่มีประสิทธิภาพก็คือการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั่นเอง

3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมุ่งเน้นควบคุมผลที่จะออกมา โดยการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลจะเชื่อมโยงกับการวัดผลการปฏิบัติงาน มิได้ถูกกำหนดโดยหน่วยงานส่วนกลางในระบบราชการอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็ คือ เพื่อให้มีการเน้นที่ผลสำเร็จของภารกิจมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องของกระบวนการ

4. การแบ่งแยกหน่วยงาน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะต้องมีการแยกหน่วยงานภาครัฐ โดยการแบ่งแยกหน่วยงานที่ก่อนหน้านี้ มีลักษณะเป็นหนึ่งเดียวไปสู่รูปแบบของหน่วยงานย่อยที่เป็นบริษัทตามประเภทของการผลิต ซึ่งดำเนินงานในรูปของการกระจายอำนาจงบประมาณ และเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในรูปของเครือข่ายในแนวนอนมิใช่ตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้งตามแนวการบริหารแบบดั้งเดิมอีกต่อไป ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในข้อนี้ก็ คือ ต้องการสร้างหน่วยงานที่สามารถบริหารจัดการในลักษณะที่มีการแบ่งแยกหน่วยผลิตและหน่วยบริการออกจากกัน และเพื่อให้สามารถใช้วิธีการ

จ้างเหมาหน่วยงานอื่นเข้ามาจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานจากภาคเอกชนหรือจากภาครัฐด้วยตนเอง

5. การมุ่งเน้นการแข่งขัน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะเน้นให้มีการแข่งขันในภาครัฐมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่รูปแบบของการทำสัญญาและกระบวนการของการประมูลเป็นสำคัญ ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือ ใช้การแข่งขันเพื่อเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การมีต้นทุนที่ต่ำ และมีมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

6. การใช้รูปแบบการจัดการภาคเอกชน หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมุ่งเน้นที่การนำรูปแบบของการจัดการภาคเอกชนเข้ามาใช้ในภาครัฐ เป็นการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดการให้บริการภาครัฐที่มีการจัดการแบบกองทัพ ไปสู่รูปแบบของการจัดการที่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน การให้รางวัลและการใช้เทคนิคการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือ ต้องการนำวิธีการหรือเครื่องมือที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าใช้ได้ผลจากภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ

7. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะให้ความสำคัญกับความมีวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากรมากขึ้น โดยใช้วิธีการลดต้นทุนและเพิ่มคามมีระเบียบวินัยในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติในหัวข้อนี้ก็คือต้องการให้มีการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรภาครัฐ และต้องการให้ได้ผลงานที่มากขึ้นด้วยทรัพยากรที่น้อยลงประเทศสมาชิกของ OECD (1991) ได้อธิบายว่า การดำเนินงานตามแนวทางของการจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อปรับปรุงการผลิตและการให้บริการสาธารณะ โดยได้ดำเนินการเป็น 2 แนวทางคือ

1. การยกระดับการดำเนินการผลิตของหน่วยงานภาครัฐให้สูงขึ้น
2. การใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น จากทั้ง 2 แนวทางนี้จึงทำให้ขยายออกไปเป็นแนวปฏิบัติ 8 ประการ และถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามแนวคิดของ OECD ดังนี้

- 1) การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นจะมีการปรับปรุงทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยให้มีการสรรหาบุคคลที่มีความสามารถมีการพัฒนาศักยภาพที่ต่อเนื่องและมีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

- 2) การให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการจัดการมากขึ้น

- 3) การมุ่งเน้นที่เป้าหมายของการดำเนินงานมากกว่ากฎระเบียบ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการผ่อนคลายการควบคุมในเชิงการบริหาร และหันไปมุ่งเน้นที่เป้าหมายของการปฏิบัติงานมากขึ้น

- 4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

5) มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น ภาครัฐจะมีการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าและมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการมากขึ้น

6) การให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะเรียกเก็บค่าบริการบนพื้นฐานของการเข้าใช้ประโยชน์จริง โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการก็ไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายนั้นแต่อย่างใด

7) การให้เอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากขึ้นโดยสนับสนุนให้มีการแข่งขันและมีระบบที่เปิดให้มีการจ้างเหมาภาคเอกชน เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตและส่งมอบสินค้าและบริการสาธารณะมากขึ้น

8) การลดการผูกขาดในการให้บริการ หมายถึง ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นภาครัฐจะมีการลดการผูกขาด และผ่อนคลายกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการผูกขาดในการให้บริการสาธารณะและการปกป้องทางการค้าต่าง ๆ เพื่อลดบทบาทของภาครัฐและเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการมากขึ้น

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ดังกล่าวสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2566 – 2570 ที่ว่า “ส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นเลิศในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น” ซึ่งเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานพัฒนารายได้ งานสาธารณูปโภค งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งจำแนกตามโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองทั้ง 7 หมู่บ้าน จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยงานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.32) รองลงมาคือโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น (Mean = 4.31) งาน

พัฒนารายได้และงานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม (Mean = 4.28 เท่ากัน) และงานสาธารณูปโภค (Mean = 4.27) ตามลำดับ

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตามวิธีของ Taro Yamane จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.82) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ (Mean = 4.80) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Mean = 4.77) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (Mean = 4.71) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.80) รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (Mean = 4.79) งานด้านรายได้หรือภาษี (Mean = 4.78) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (Mean = 4.71) ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2565) ได้ศึกษา การสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.29 (Mean = 4.76, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ร้อยละ 95.36 (Mean = 4.77) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.34 (Mean = 4.77) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.27 (Mean = 4.76) และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.19 (Mean = 4.76) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ร้อยละ 95.40 (Mean = 4.77) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.33 (Mean = 4.77) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.27 (Mean = 4.76) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.16 (Mean = 4.76) ตามลำดับ

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น (2564) ได้ศึกษา การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่ม

ตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ ตั้งแต่ 80 ถึง 310 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการทั้ง 4 ด้าน ของทั้ง 5 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 98.40

ณัฏฐา แพงคำตา และคณะ (2564) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ และ 3) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประสิทธิภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิผลการทำงาน และด้านกระบวนการทำงาน ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 การปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี การปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติงานด้านบริการกฎหมาย และการปฏิบัติงานด้านบริการไฟฟ้าสาธารณะ และการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น 2 โครงการ ได้แก่ โครงการส่งเสริมอาชีพพระยาสัน และโครงการลานดนตรี ลานวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการทั้ง 4 การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.16 (Mean = 4.76, S.D. = 0.56) โดย การปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีมียุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.04 (Mean = 4.75, S.D. = 0.57) โดยโครงการส่งเสริมอาชีพพระยาสันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ร้อยละ 95.46 (Mean = 4.77) รองลงมาคือโครงการลานดนตรี ลานวัฒนธรรม ร้อยละ 94.63 (Mean = 4.73)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในการกิจของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 การกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมในการกิจ ทั้ง 4 การกิจ 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

$$n = \frac{15,944}{1 + 15,944(0.05)^2} = 390.21$$

จากจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 37,877 คน (ข้อมูลเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2569) เมื่อนำมาคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการน้อยที่สุดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เท่ากับ 395.82 คิดเป็นจำนวน 396 คน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 493 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่คำนวณได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยส่วนที่ 2 และ 3 แบ่งระดับการให้คะแนนตามแนวทางการประเมินค่าแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert, 1961) ดังนี้

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

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้ง 4 ภารกิจ ได้แก่

- 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

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

การนำเสนอผลการศึกษาร้อยละของระดับความพึงพอใจ ได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม เพื่อหาค่าผลรวมร้อยละในแต่ละด้านภารกิจ โดยการเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เก็ร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เก็ร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เก็ร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เก็ร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เก็ร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เก็ร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เก็ร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เก็ร้อยละ 60	2
มากกว่า 2.50-2.75	ไม่เก็ร้อยละ 55	1

น้อยกว่า 2.50

น้อยกว่าร้อยละ 50

0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความแสดงความคิดเห็นเหมือนหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียงต่อไป



บทที่ 4 ผลการศึกษา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ โดยรายงานผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
3. ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

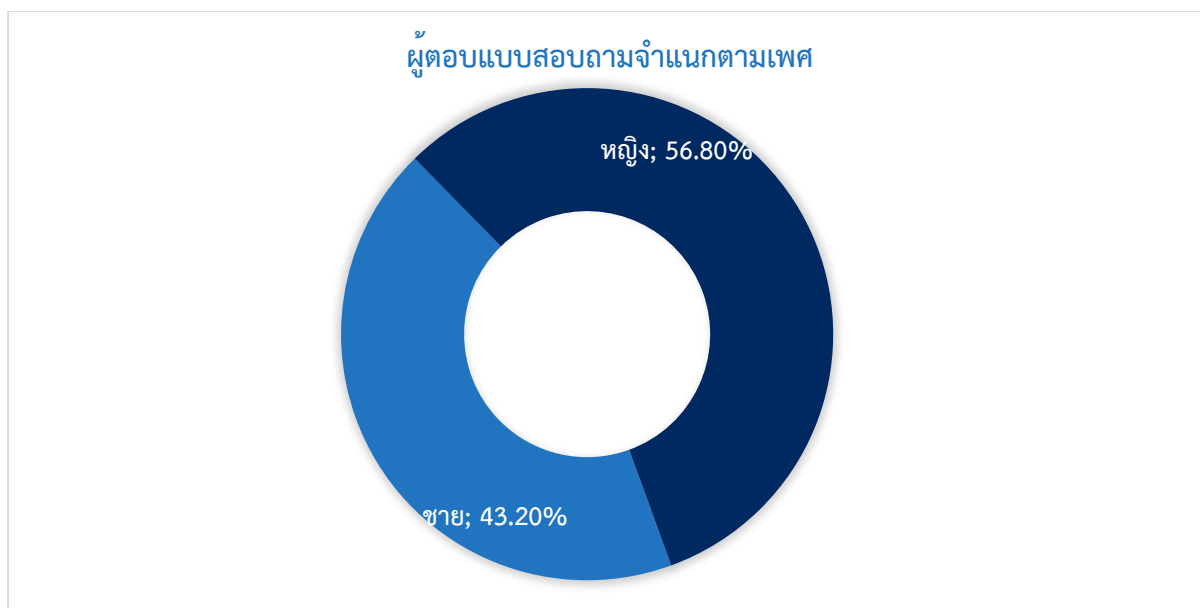
4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 493 คน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 เป็นเพศหญิง ส่วนเพศชาย มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20

ตารางที่ 4-1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	213	43.20
หญิง	280	56.80
รวม	493	100.00



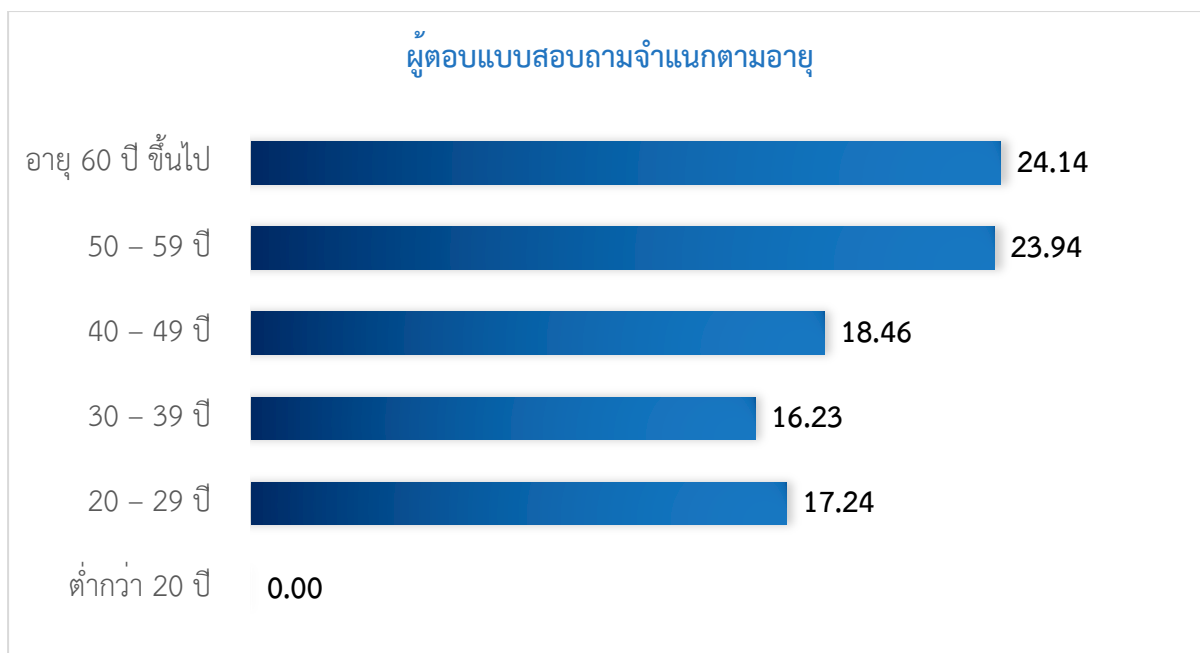
ภาพที่ 4-1 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

4.1.2 อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 493 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป รองลงมา มีอายุ 50 – 59 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 23.94 มีอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 มีอายุ 20 – 29 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 และมีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 16.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 29 ปี	85	17.24
30 – 39 ปี	80	16.23
40 – 49 ปี	91	18.46
50 – 59 ปี	118	23.94
60 ปีขึ้นไป	119	24.14
รวม	493	100.00



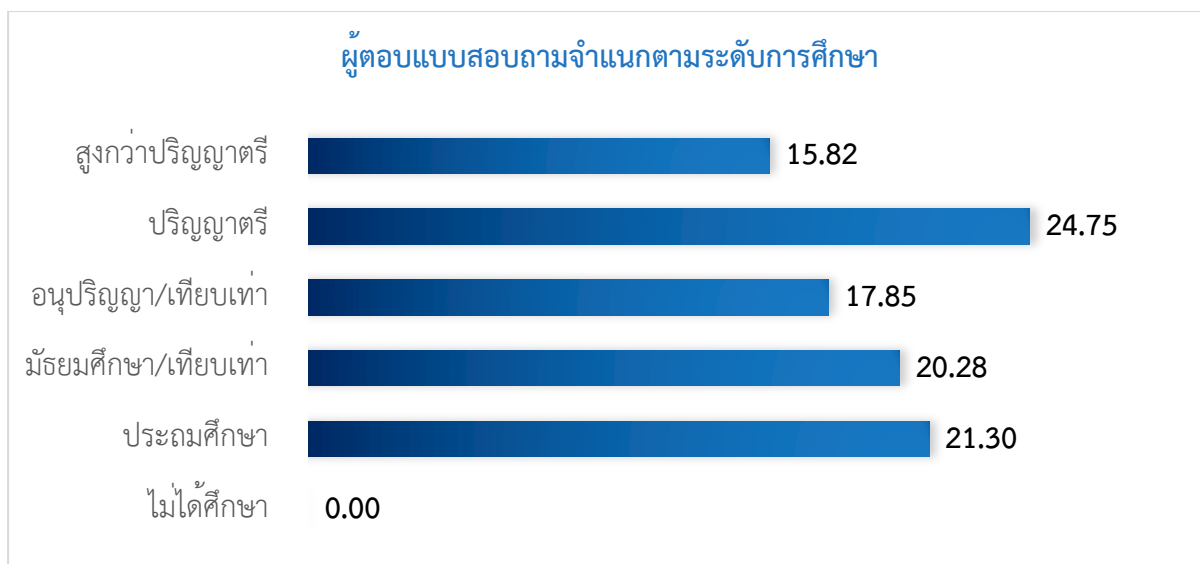
ภาพที่ 4-2 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 493 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.28 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 17.85 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 15.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	105	21.30
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	100	20.28
อนุปริญญา/เทียบเท่า	88	17.85
ปริญญาตรี	122	24.75
สูงกว่าปริญญาตรี	78	15.82
รวม	493	100.00



ภาพที่ 4-3 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

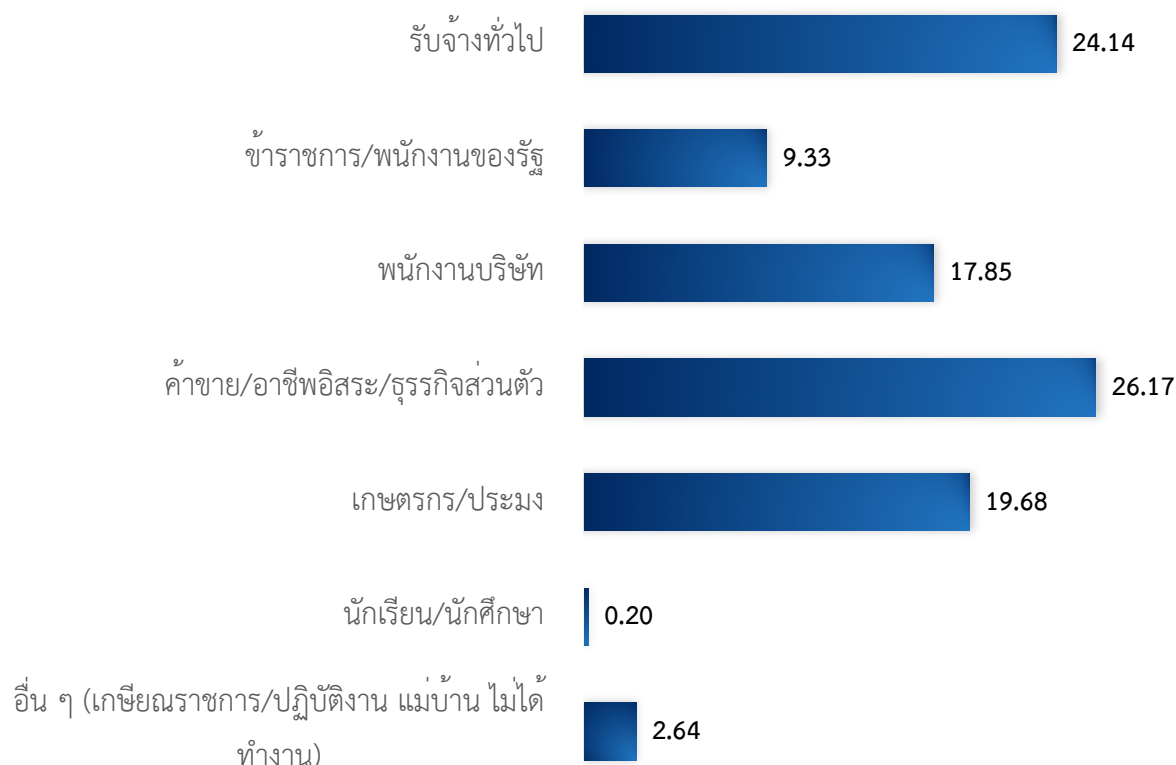
4.1.4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 493 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพการทำงาน/อาชีพหลัก พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 26.17 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 19.68 มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 17.85 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 มีอาชีพอื่น ๆ (เกษียณราชการ/ปฏิบัติงาน แม่บ้าน ไม่ได้ทำงาน) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64 และเป็นนักเรียนนักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	119	24.14
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	46	9.33
พนักงานบริษัท	88	17.85
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	129	26.17
เกษตรกร/ประมง	97	19.68
นักเรียนนักศึกษา	1	0.20
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน)	13	2.64
รวม	493	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพการทำงาน/อาชีพหลัก



ภาพที่ 4-4 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

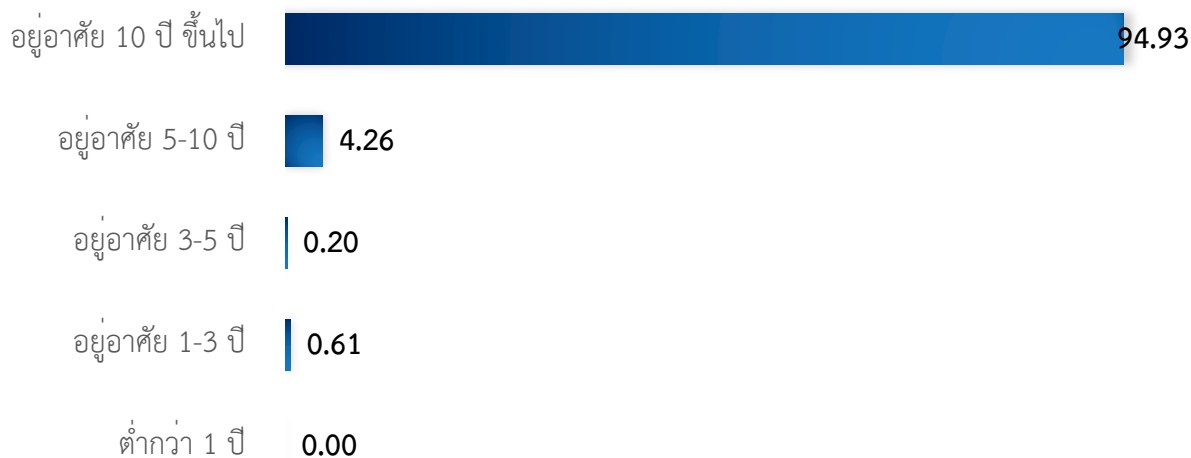
4.1.5 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 493 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 468 คน คิดเป็นร้อยละ 94.93 อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป รองลงมาอยู่อาศัย 5-10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 อยู่อาศัย 1-3 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.61 และอยู่อาศัย 3-5 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
1 – 3 ปี	3	0.61
3 – 5 ปี	1	0.20
5 – 10 ปี	21	4.26
10 ปีขึ้นไป	468	94.93
รวม	493	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา

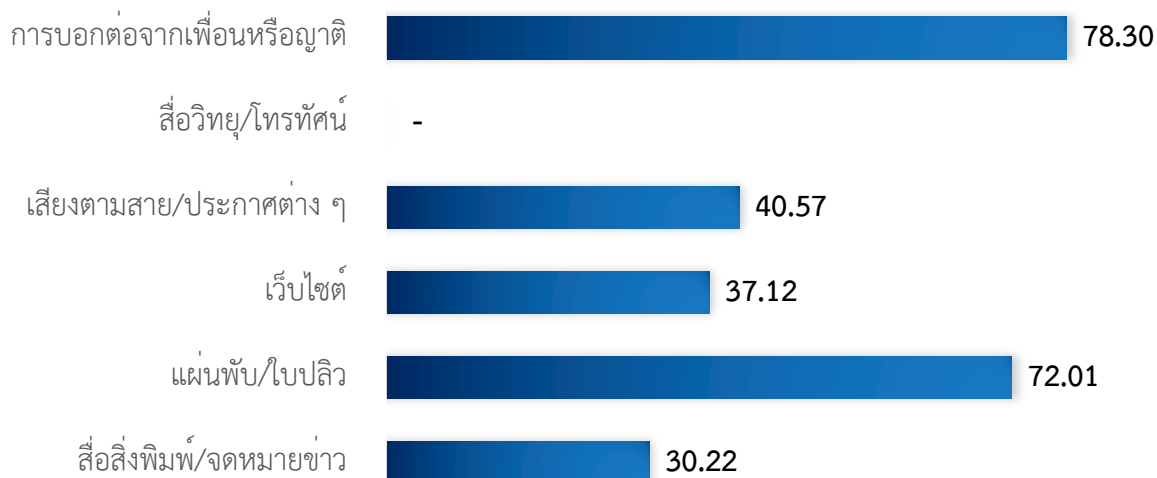


ภาพที่ 4-5 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา

4.1.6 การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 493 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ รองลงมารับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับ/ใบปลิว จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 72.01 รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 40.57 รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 37.12 และรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 30.22 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ



ภาพที่ 4-6 ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

4.2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว เป็นดังนี้

4.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมจากการรับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา

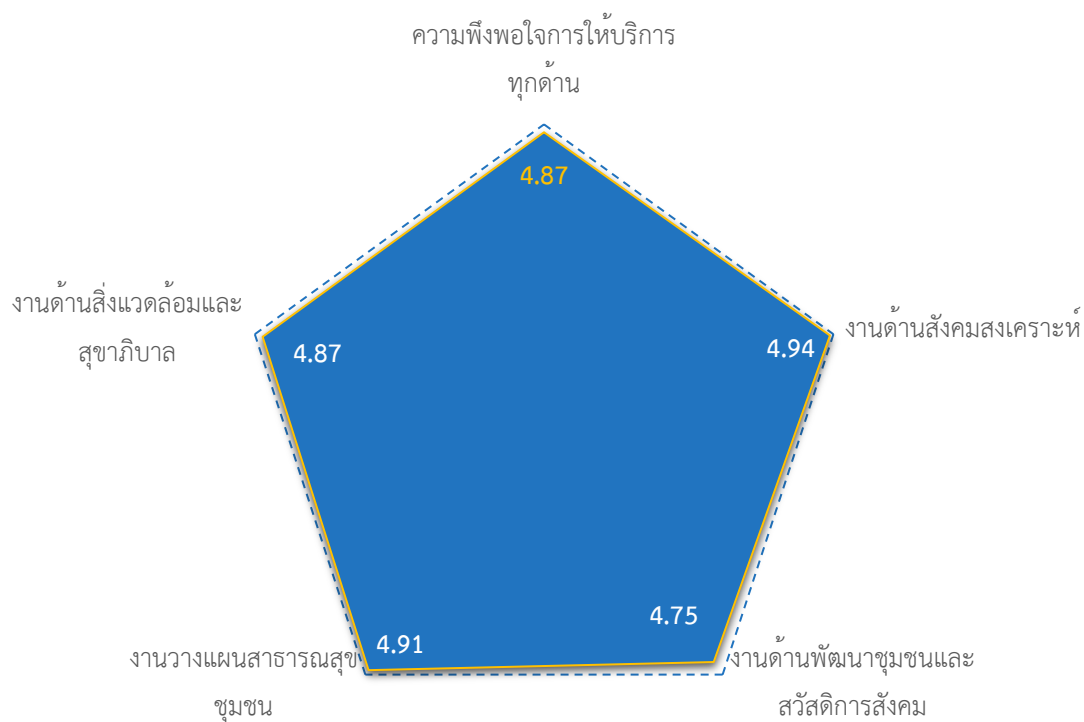
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการรับบริการ ผลการประเมินประกอบด้วย 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีผลการประเมินแต่ละงานดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลาในภาพรวม

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา				ภาพรวม
		งานด้าน สังคม สงเคราะห์	งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	งานวางแผน สาธารณสุข ชุมชน	งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ	
1. ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.92	4.75	4.91	4.87	4.86
	ร้อยละความพึงพอใจ	98.40	95.00	98.20	97.40	97.20
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
2. ช่องทางการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.94	4.76	4.91	4.86	4.87
	ร้อยละความพึงพอใจ	98.80	95.20	98.20	97.20	97.40
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
3. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.97	4.78	4.92	4.88	4.89
	ร้อยละความพึงพอใจ	99.40	95.60	98.40	97.60	97.80
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.93	4.70	4.90	4.85	4.85
	ร้อยละความพึงพอใจ	98.60	94.00	98.00	97.00	97.00
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10.00	9.00	10.00	10.00	10.00
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.94	4.75	4.91	4.87	4.87
	ร้อยละความพึงพอใจ	98.80	95.00	98.20	97.30	97.40
	ระดับคะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	10

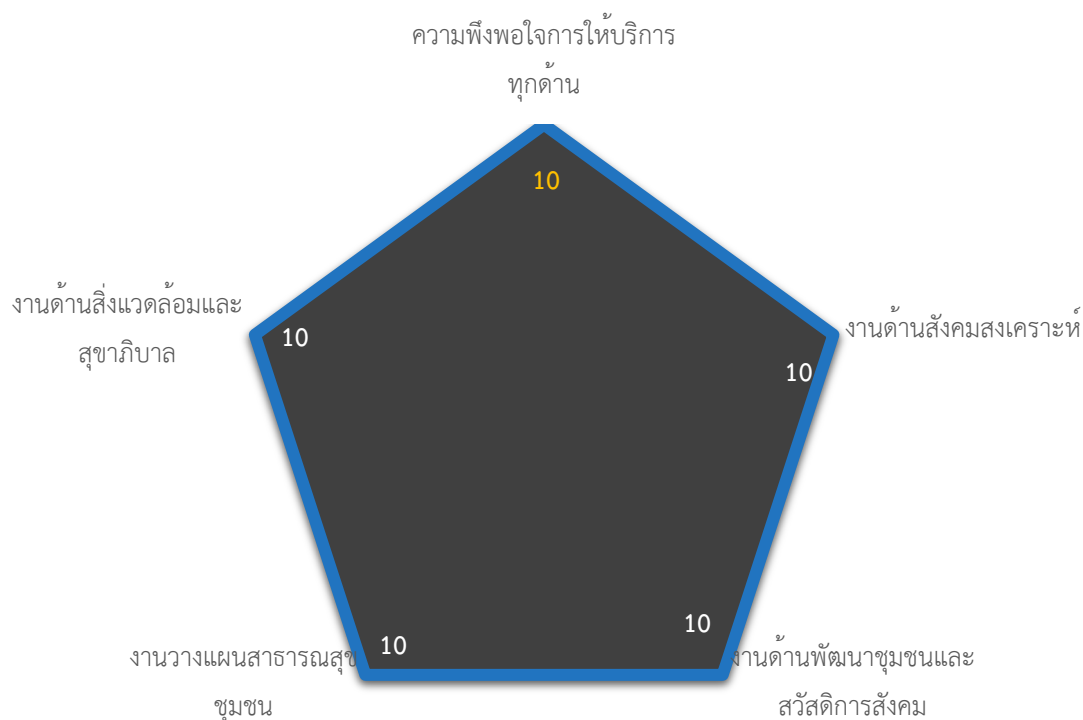
จากตาราง 4-6 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.40 ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 (ร้อยละความพึงพอใจ 98.80 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 (ร้อยละความพึงพอใจ 98.20 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 (ร้อยละความพึงพอใจ 97.30 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) และความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) ตามลำดับ โดยสรุปแสดงดังภาพที่ 4-7 และภาพที่ 4-8

ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมือง
อ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี



ภาพที่ 4-7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา

**ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมือง
อ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**



ภาพที่ 4-8 ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา

4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์

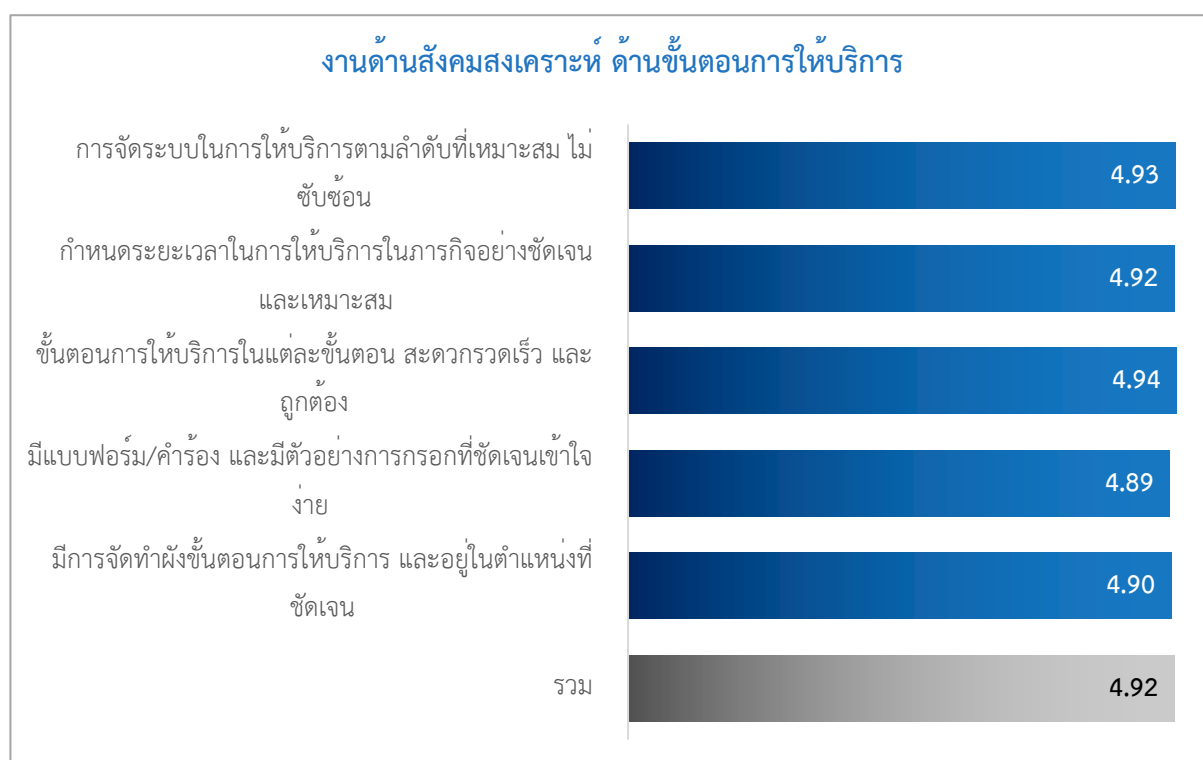
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 493 คน มีผู้ใช้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 105 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จากตารางที่ 4-7 ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.92, S.D. = 0.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.94, S.D. = 0.27) การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.93, S.D. = 0.25) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในการกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.92, S.D. = 0.30) มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.31) และมีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.89, S.D. = 0.35) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-9

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.93	0.25	มากที่สุด
2	กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในการกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.92	0.30	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.94	0.27	มากที่สุด
4	มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.89	0.35	มากที่สุด
5	มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.90	0.31	มากที่สุด
รวม		4.92	0.17	มากที่สุด

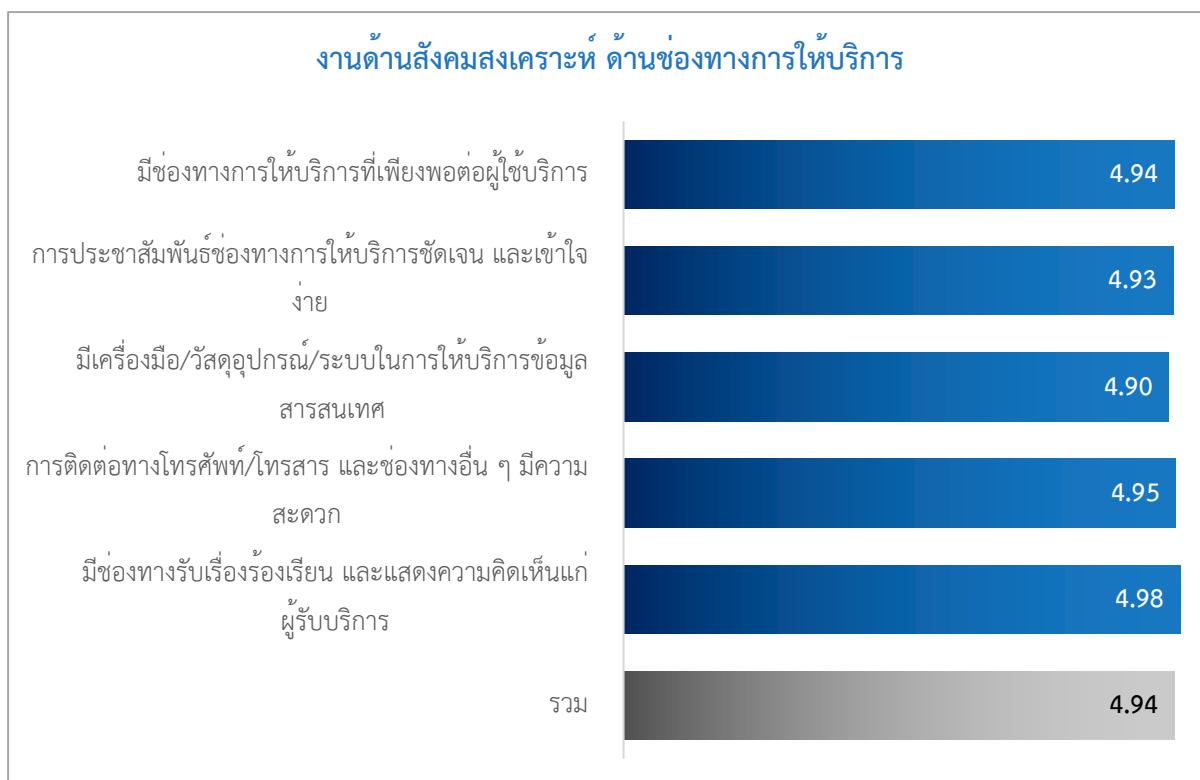


ภาพที่ 4-9 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากตารางที่ 4-8 ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.94, S.D. = 0.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.98, S.D. = 0.14) การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.95, S.D. = 0.21) มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.94, S.D. = 0.23) การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.93, S.D. = 0.25) และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.29) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-10

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.94	0.23	มากที่สุด
2	การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.93	0.25	มากที่สุด
3	มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.90	0.29	มากที่สุด
4	การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.95	0.21	มากที่สุด
5	มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.98	0.14	มากที่สุด
รวม		4.94	0.14	มากที่สุด

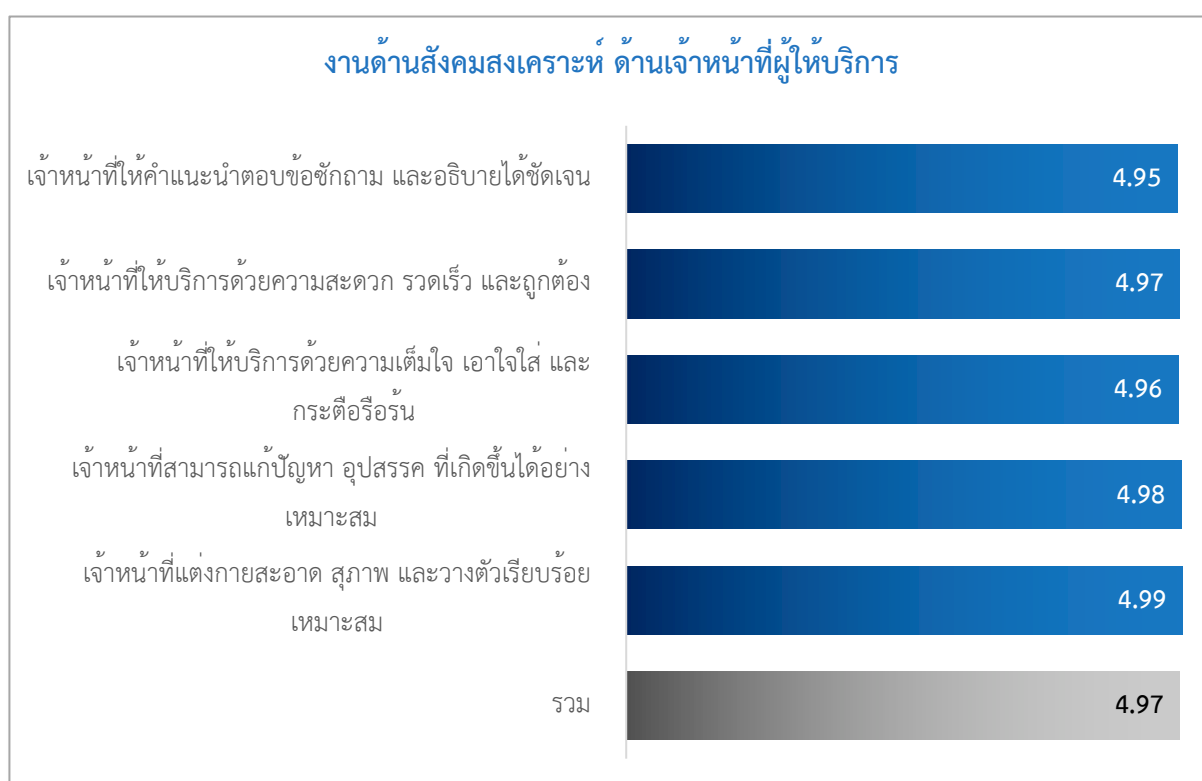


ภาพที่ 4-10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์
ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากตารางที่ 4-9 ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.97, S.D. = 0.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.99, S.D. = 0.10) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.98, S.D. = 0.14) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.97, S.D. = 0.17) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.96, S.D. = 0.19) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.95, S.D. = 0.21) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-11

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.95	0.21	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.97	0.17	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.96	0.19	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.98	0.14	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.99	0.10	มากที่สุด
รวม		4.97	0.07	มากที่สุด

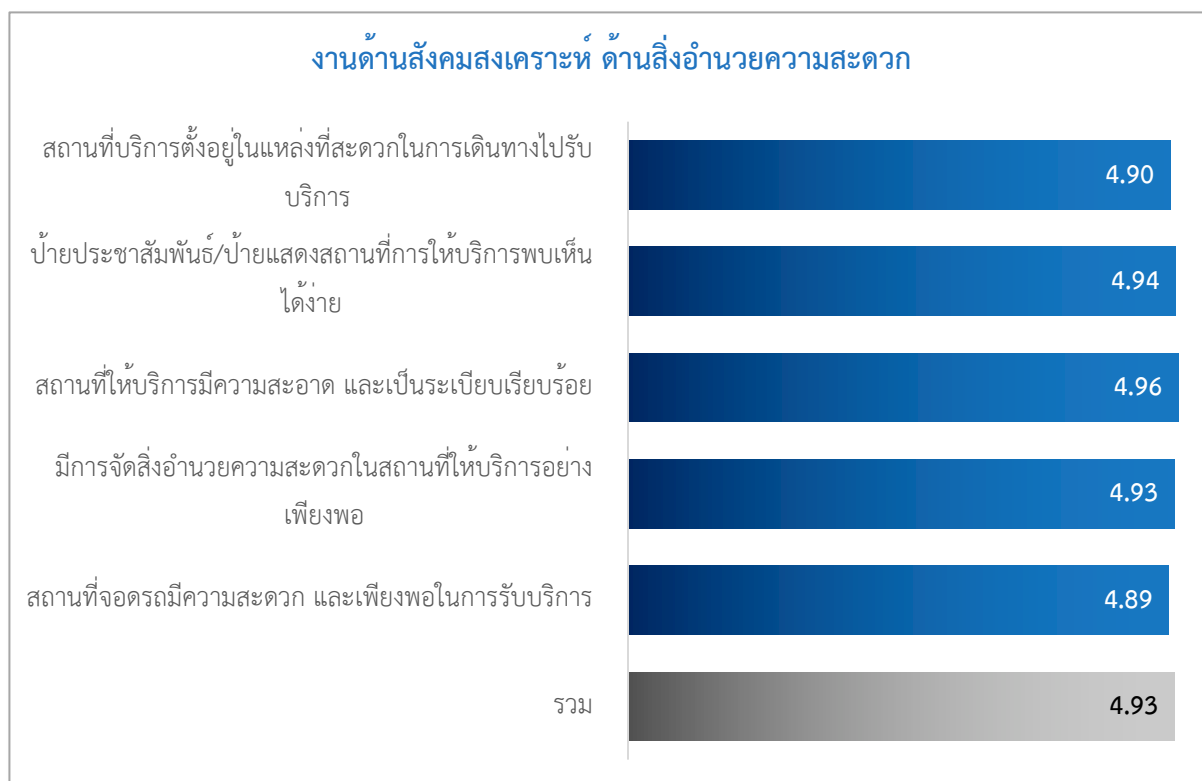


ภาพที่ 4-11 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากตารางที่ 4-10 ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.93, S.D. = 0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.96, S.D. = 0.19) ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.94, S.D. = 0.23) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.93, S.D. = 0.25) สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.33) และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.89, S.D. = 0.42) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-12

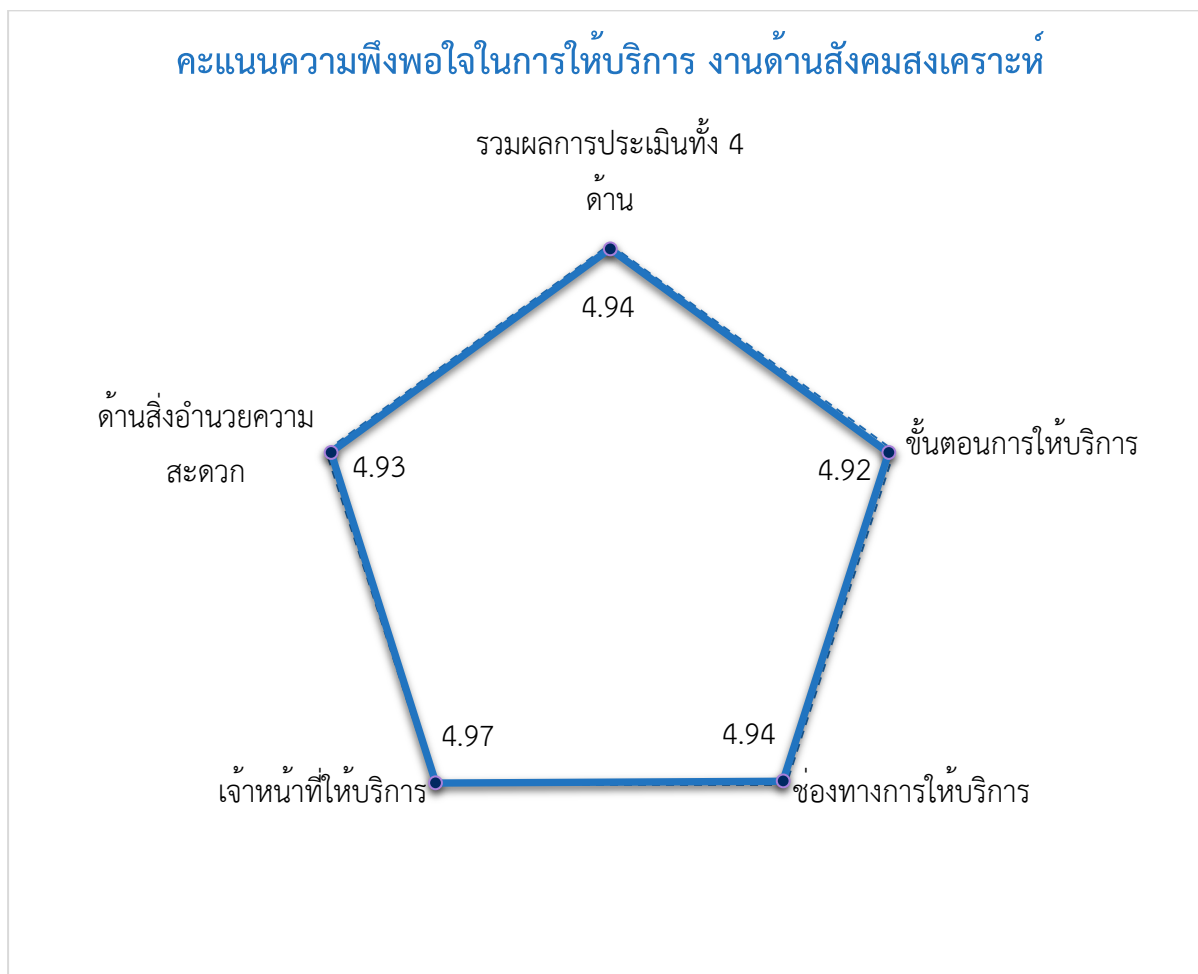
ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		Mean	S.D.	ความหมาย
1	สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.90	0.33	มากที่สุด
2	ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.94	0.23	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.96	0.19	มากที่สุด
4	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.93	0.25	มากที่สุด
5	สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	4.89	0.42	มากที่สุด
รวม		4.93	0.18	มากที่สุด



ภาพที่ 4-12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์
ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดังภาพที่ 4-13



ภาพที่ 4-13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในภาพรวม

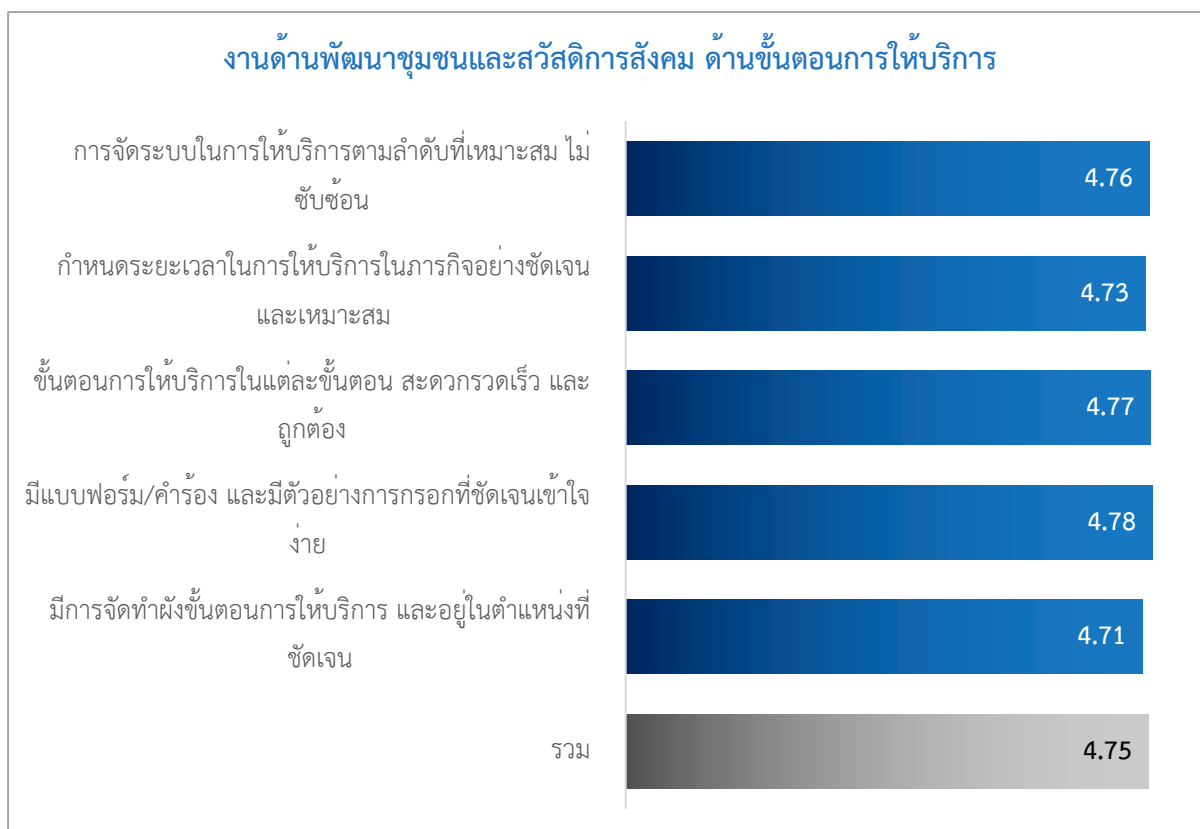
4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 493 คน มีผู้ใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 154 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จากตารางที่ 4-11 ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.75, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.78, S.D. = 0.54) ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.77, S.D. = 0.60) การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.76, S.D. = 0.62) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในการกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.73, S.D. = 0.62) และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.71, S.D. = 0.67) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-14

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.76	0.62	มากที่สุด
2	กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในการกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.73	0.62	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.77	0.60	มากที่สุด
4	มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.78	0.54	มากที่สุด
5	มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.71	0.67	มากที่สุด
รวม		4.75	0.51	มากที่สุด

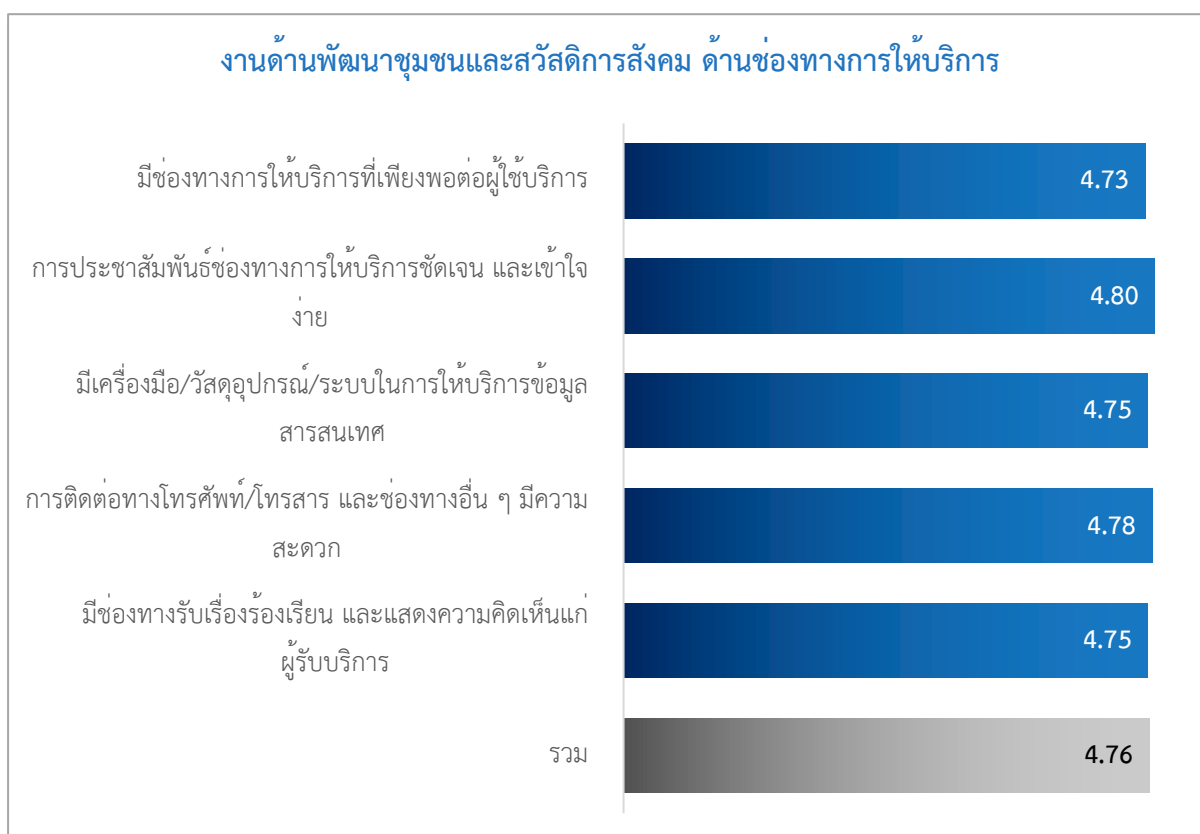


ภาพที่ 4-14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากตารางที่ 4-12 ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.76, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.80, S.D. = 0.54) การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.78, S.D. = 0.51) มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.75, S.D. = 0.54) มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.75, S.D. = 0.56) และมีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.73, S.D. = 0.63) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-15

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.73	0.63	มากที่สุด
2	การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.80	0.54	มากที่สุด
3	มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.75	0.54	มากที่สุด
4	การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.78	0.51	มากที่สุด
5	มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.75	0.56	มากที่สุด
รวม		4.76	0.46	มากที่สุด

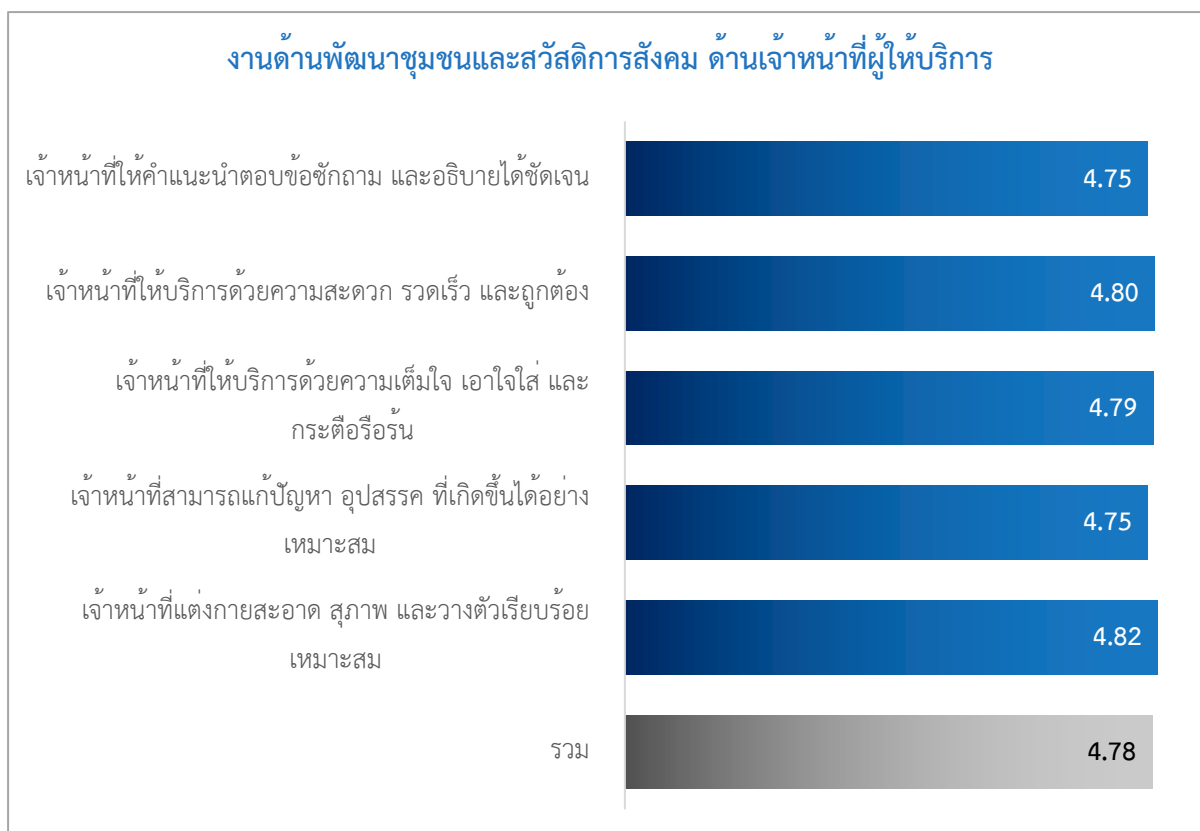


ภาพที่ 4-15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากตารางที่ 4-13 ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.78, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.82, S.D. = 0.48) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.80, S.D. = 0.61) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.79, S.D. = 0.55) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.75, S.D. = 0.59) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.75, S.D. = 0.63) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-16

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.75	0.59	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.80	0.61	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.79	0.55	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.75	0.63	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.82	0.48	มากที่สุด
รวม		4.78	0.49	มากที่สุด

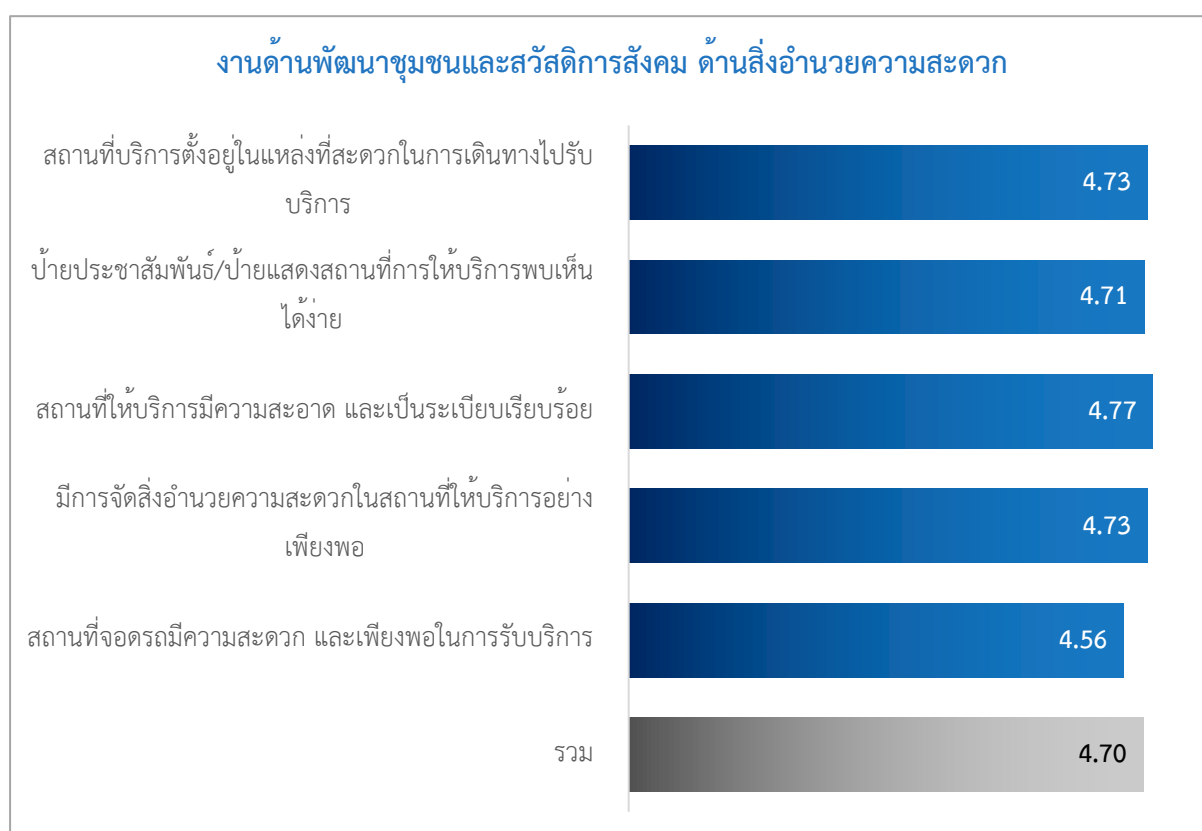


ภาพที่ 4-16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากตารางที่ 4-14 ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.70, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.77, S.D. = 0.56) สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.73, S.D. = 0.61) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.73, S.D. = 0.59) ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.71, S.D. = 0.64) และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.56, S.D. = 0.88) ตามลำดับผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-17

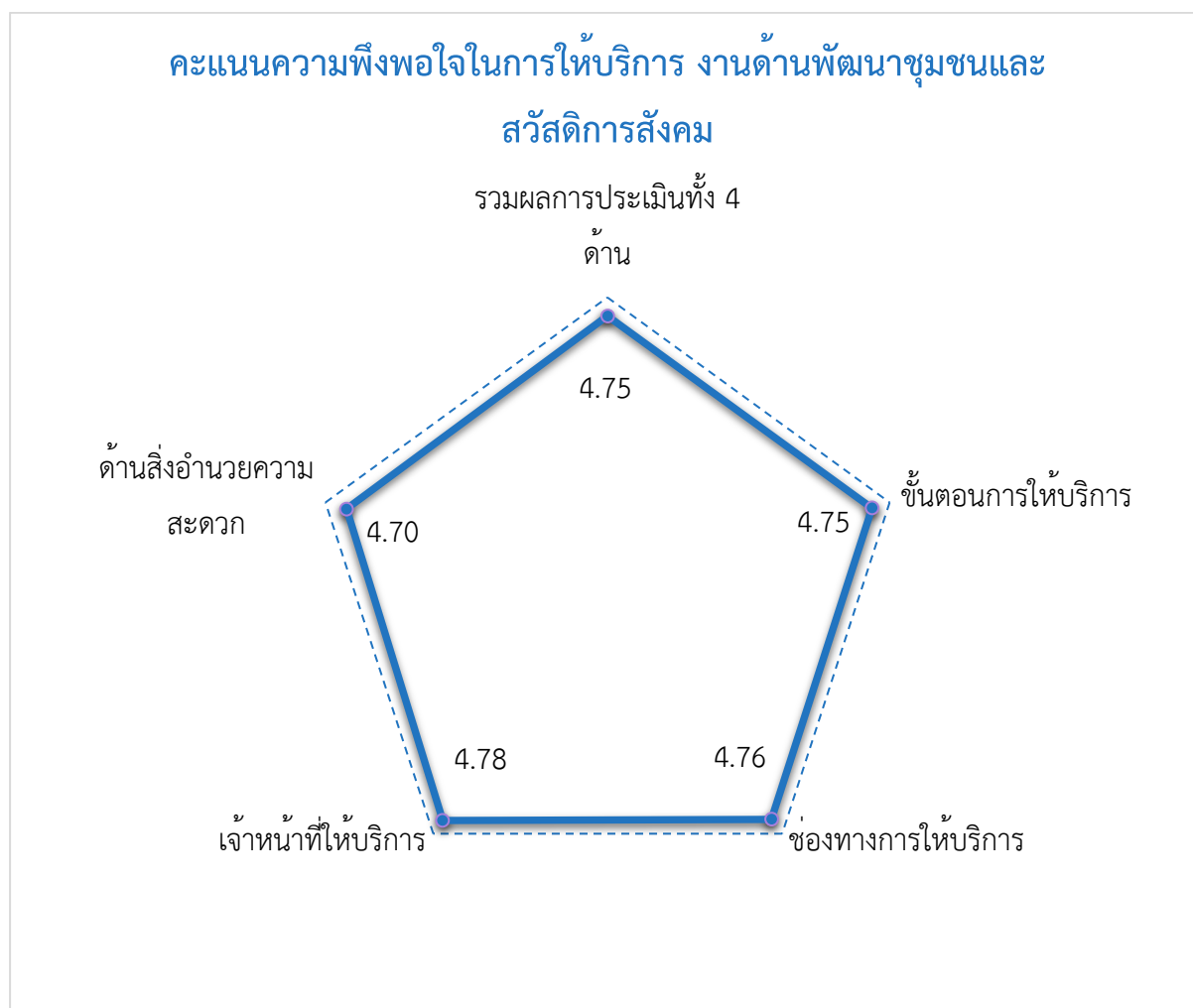
ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		Mean	S.D.	ความหมาย
1	สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.73	0.61	มากที่สุด
2	ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.71	0.64	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.77	0.56	มากที่สุด
4	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.73	0.59	มากที่สุด
5	สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	4.56	0.88	มากที่สุด
รวม		4.70	0.56	มากที่สุด



ภาพที่ 4-17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดังภาพที่ 4-18



ภาพที่ 4-18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

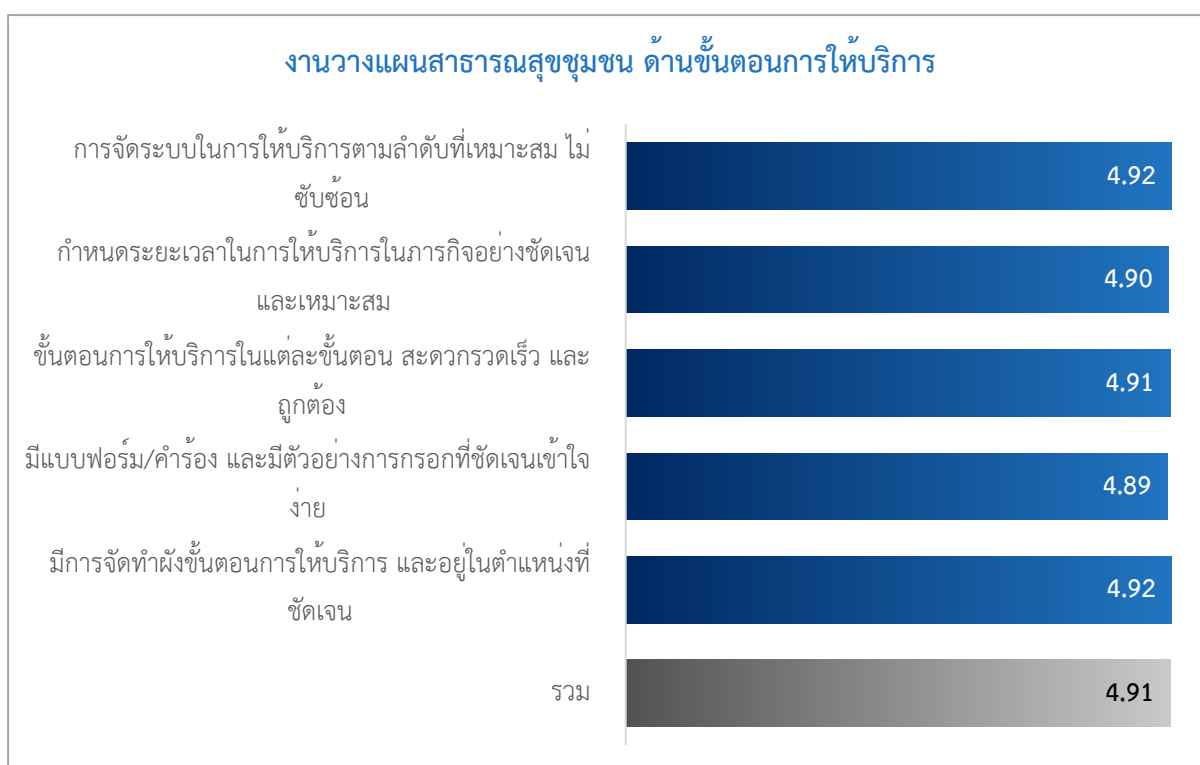
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 493 คน มีผู้ให้บริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 119 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จากตารางที่ 4-15 ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.91, S.D. = 0.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.92, S.D. = 0.28) มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.92, S.D. = 0.27) ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.91, S.D. = 0.29) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในการกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.30) และมีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.89, S.D. = 0.36) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-19

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.92	0.28	มากที่สุด
2	กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในการกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.90	0.30	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.91	0.29	มากที่สุด
4	มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.89	0.36	มากที่สุด
5	มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.92	0.27	มากที่สุด
รวม		4.91	0.21	มากที่สุด

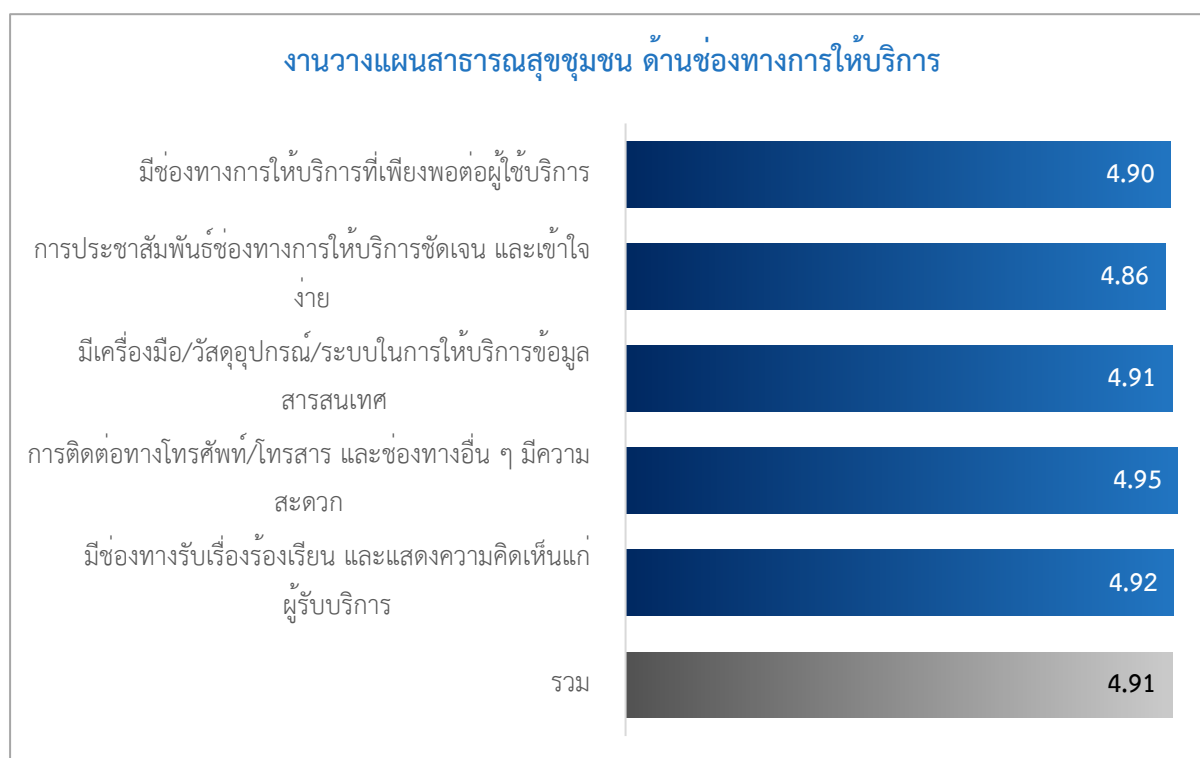


ภาพที่ 4-19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากตารางที่ 4-16 ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.91, S.D. = 0.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.95, S.D. = 0.22) มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.92, S.D. = 0.28) มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.91, S.D. = 0.29) มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.33) และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.86, S.D. = 0.37) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-20

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผน
 สาธารณสุขชุมชน ในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.90	0.33	มากที่สุด
2	การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.86	0.37	มากที่สุด
3	มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.91	0.29	มากที่สุด
4	การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.95	0.22	มากที่สุด
5	มีช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
รวม		4.91	0.20	มากที่สุด

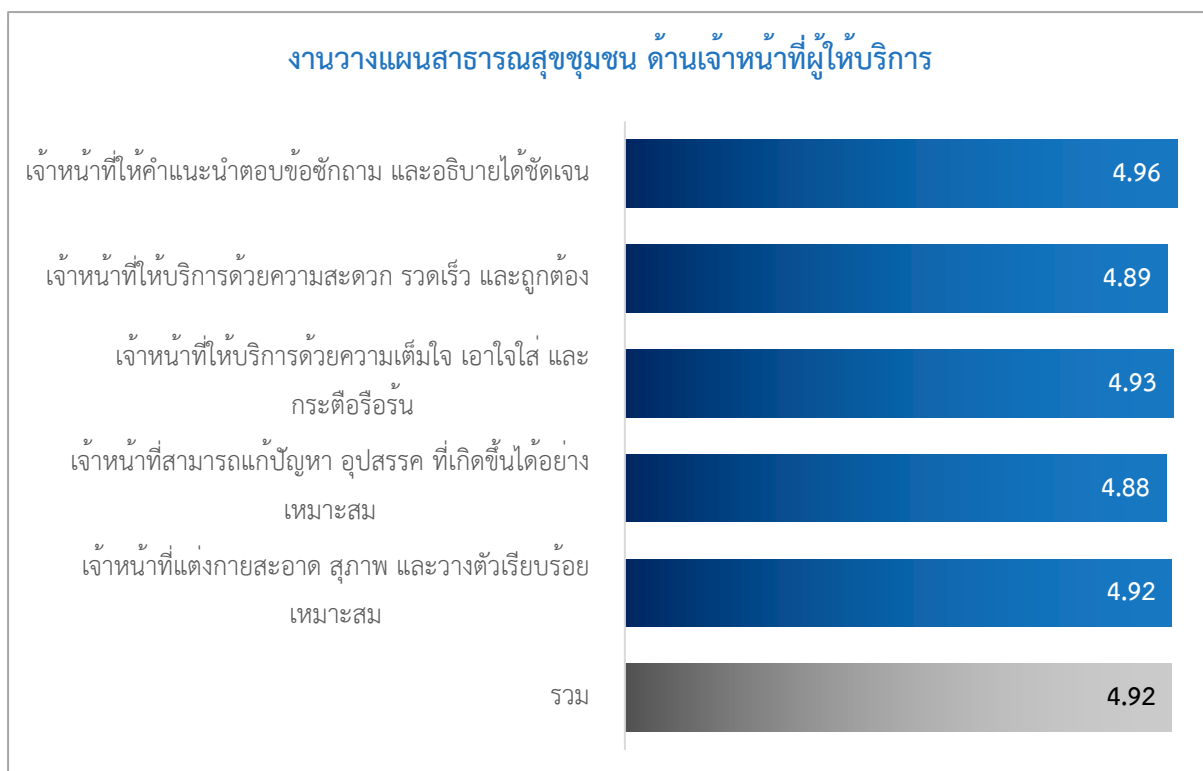


ภาพที่ 4-20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน
 ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากตารางที่ 4-17 ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.92, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.96, S.D. = 0.24) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.93, S.D. = 0.28) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.92, S.D. = 0.28) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.89, S.D. = 0.34) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.88, S.D. = 0.35) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-21

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.96	0.24	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.89	0.34	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.93	0.28	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.88	0.35	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
รวม		4.92	0.22	มากที่สุด

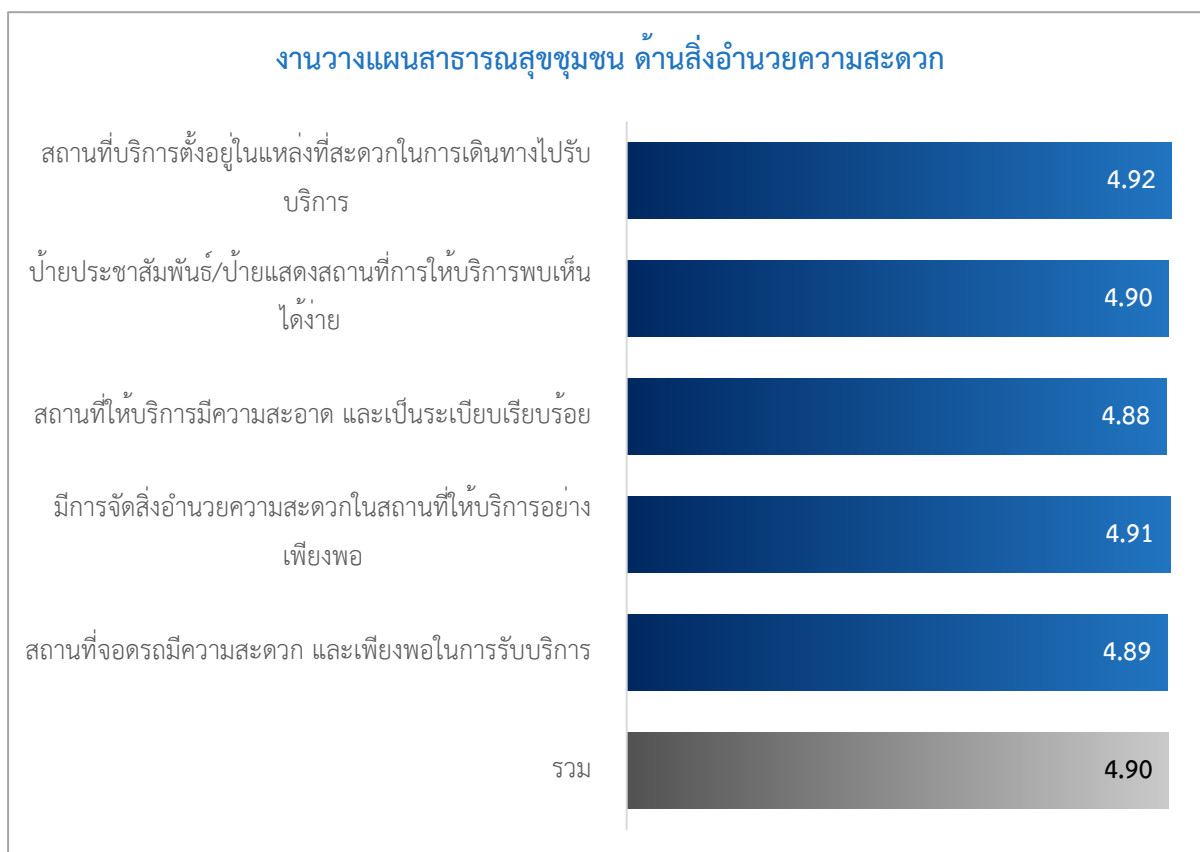


ภาพที่ 4-21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน
ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากตารางที่ 4-18 ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.92, S.D. = 0.28) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.91, S.D. = 0.32) ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.35) สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.89, S.D. = 0.41) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.88, S.D. = 0.35) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-22

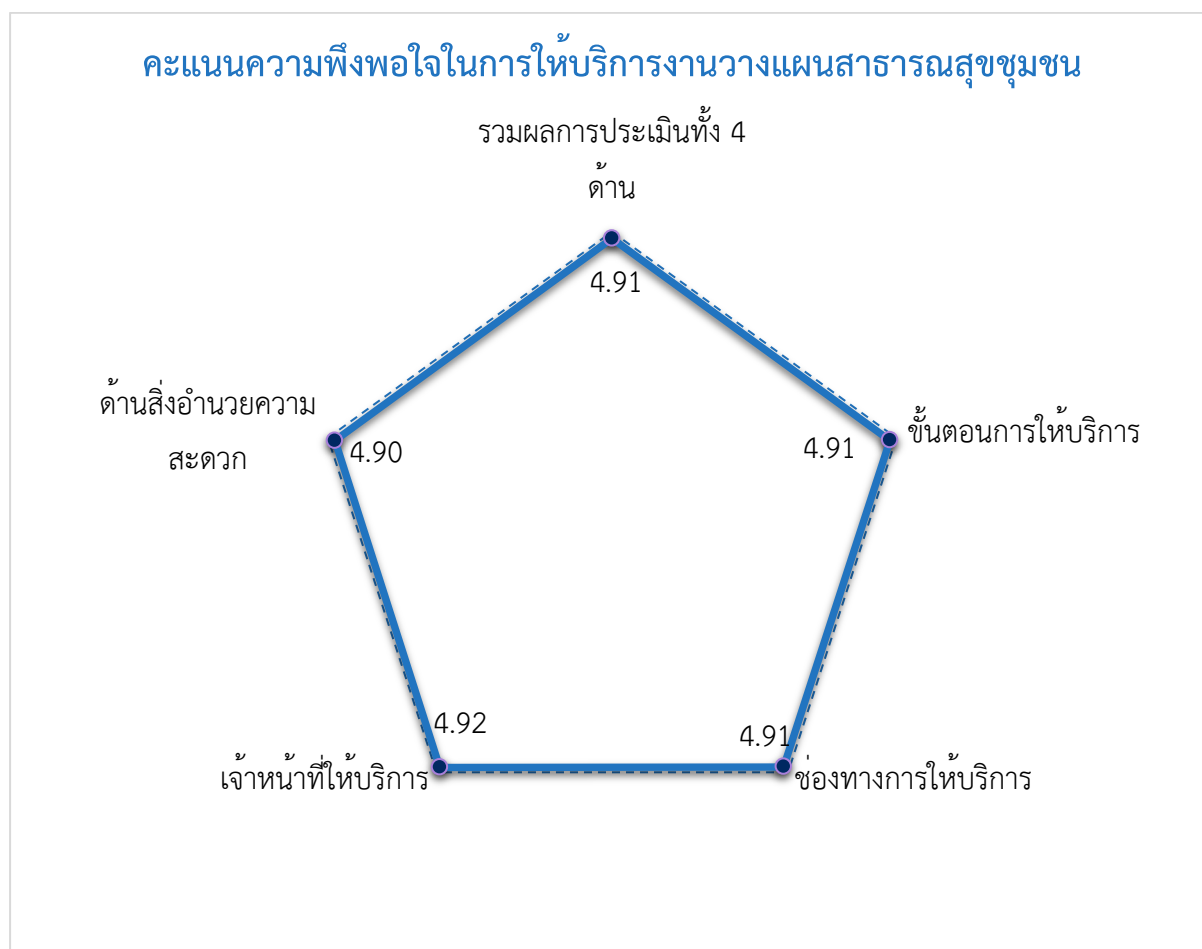
ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		Mean	S.D.	ความหมาย
1	สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
2	ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.90	0.35	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.88	0.35	มากที่สุด
4	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.91	0.32	มากที่สุด
5	สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	4.89	0.41	มากที่สุด
รวม		4.90	0.25	มากที่สุด



ภาพที่ 4-22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดังภาพที่ 4-23



ภาพที่ 4-23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานวางแผนสาธารณสุขชุมชน ในภาพรวม

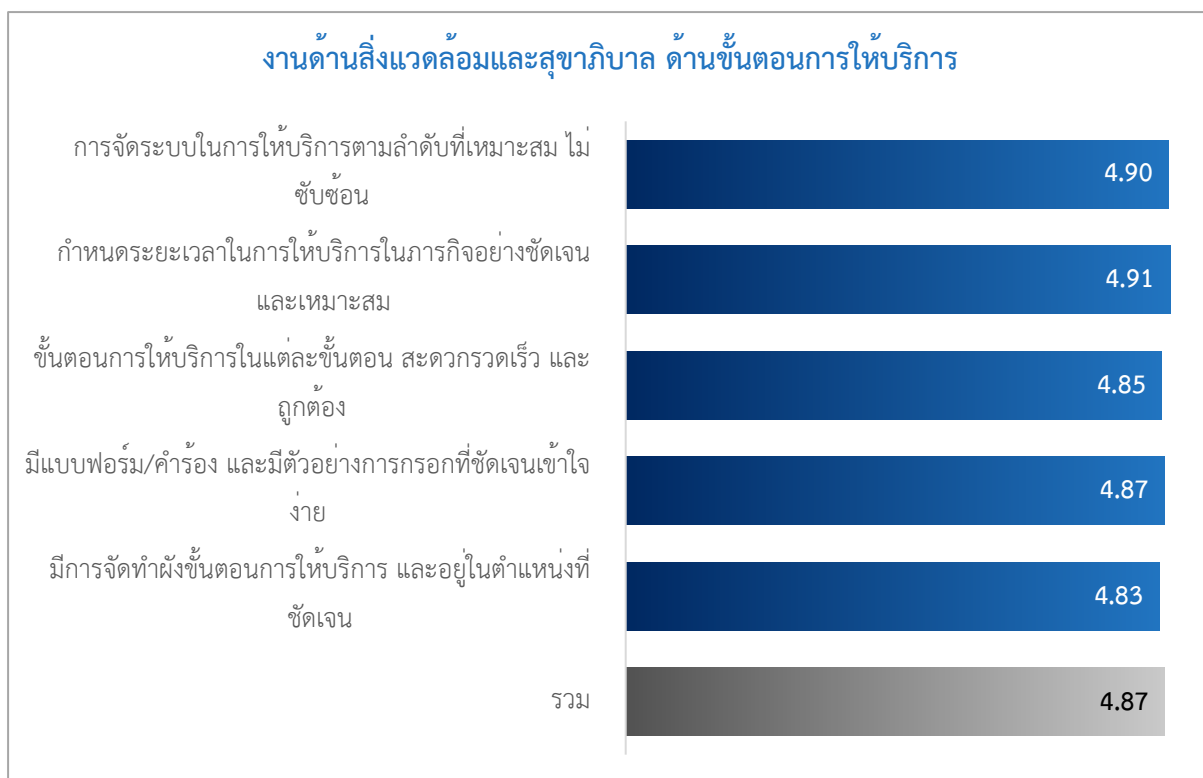
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 493 คน มีผู้ใช้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 115 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จากตารางที่ 4-19 ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.87, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในการกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.91, S.D. = 0.36) การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.38) มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.87, S.D. = 0.45) ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.85, S.D. = 0.48) และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.83, S.D. = 0.48) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-24

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.90	0.38	มากที่สุด
2	กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในการกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.91	0.36	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.85	0.48	มากที่สุด
4	มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.87	0.45	มากที่สุด
5	มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.83	0.48	มากที่สุด
รวม		4.87	0.40	มากที่สุด

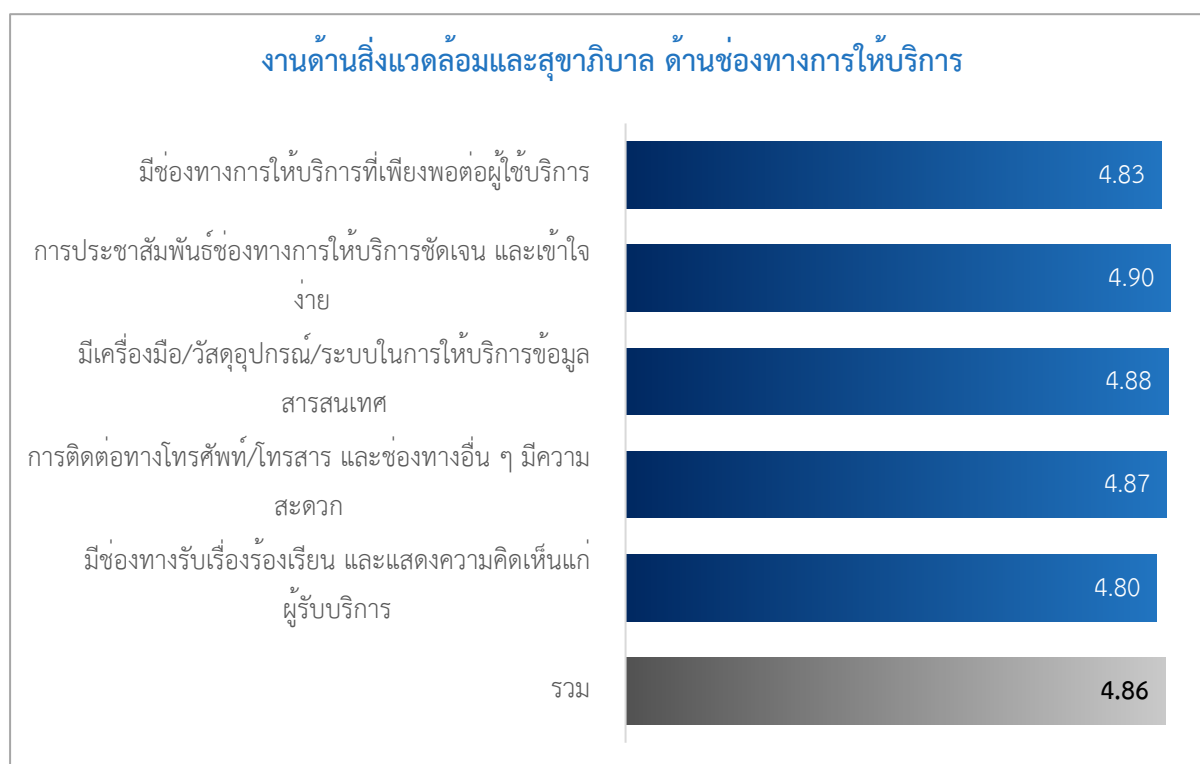


ภาพที่ 4-24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากตารางที่ 4-20 ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.86, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.38) มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.88, S.D. = 0.40) การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.87, S.D. = 0.45) มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.83, S.D. = 0.49) และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.80, S.D. = 0.57) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-25

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.83	0.49	มากที่สุด
2	การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.90	0.38	มากที่สุด
3	มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.88	0.40	มากที่สุด
4	การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.87	0.45	มากที่สุด
5	มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.80	0.57	มากที่สุด
รวม		4.86	0.38	มากที่สุด



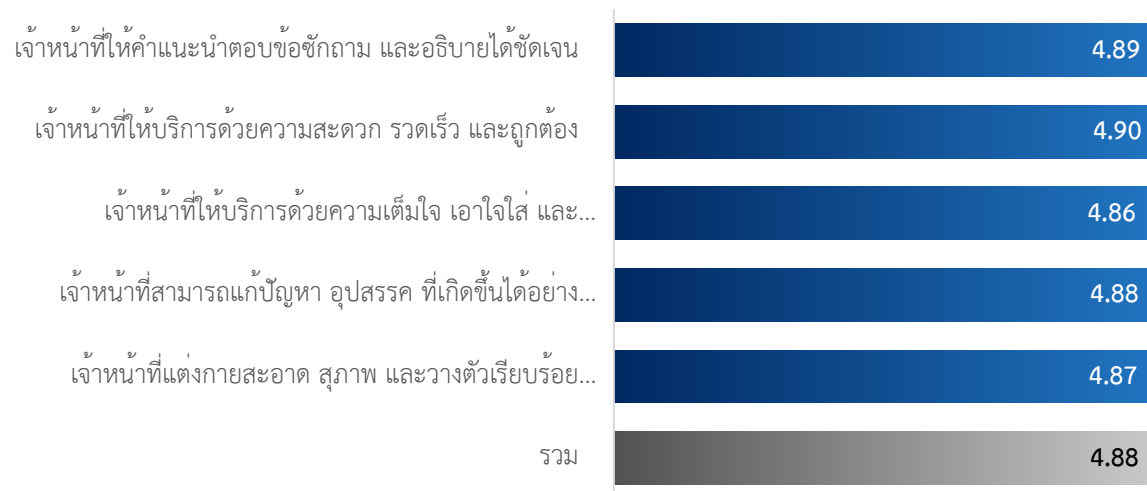
ภาพที่ 4-25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากตารางที่ 4-21 ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.88, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.36) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.89, S.D. = 0.39) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.88, S.D. = 0.38) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.87, S.D. = 0.43) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.86, S.D. = 0.42) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-26

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		Mean	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.89	0.39	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.90	0.36	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.86	0.42	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.88	0.38	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.87	0.43	มากที่สุด
รวม		4.88	0.34	มากที่สุด

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

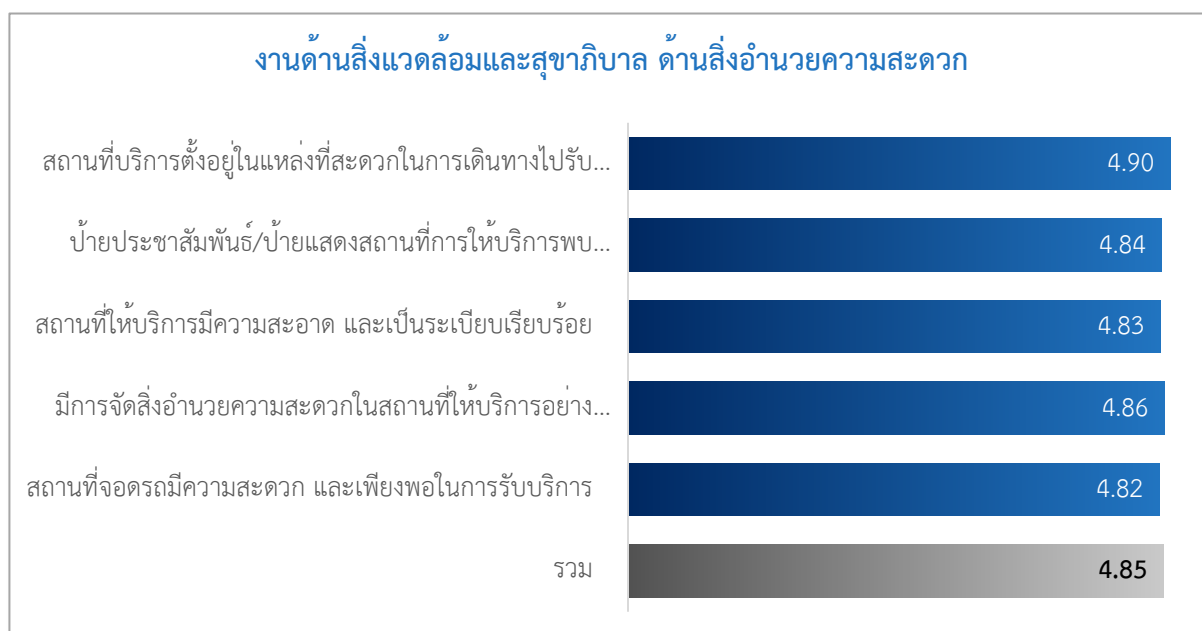


ภาพที่ 4-26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากตารางที่ 4-22 ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.85, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.90, S.D. = 0.37) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.86, S.D. = 0.44) ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.84, S.D. = 0.47) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.83, S.D. = 0.46) และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (Mean = 4.82, S.D. = 0.51) ตามลำดับผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-27

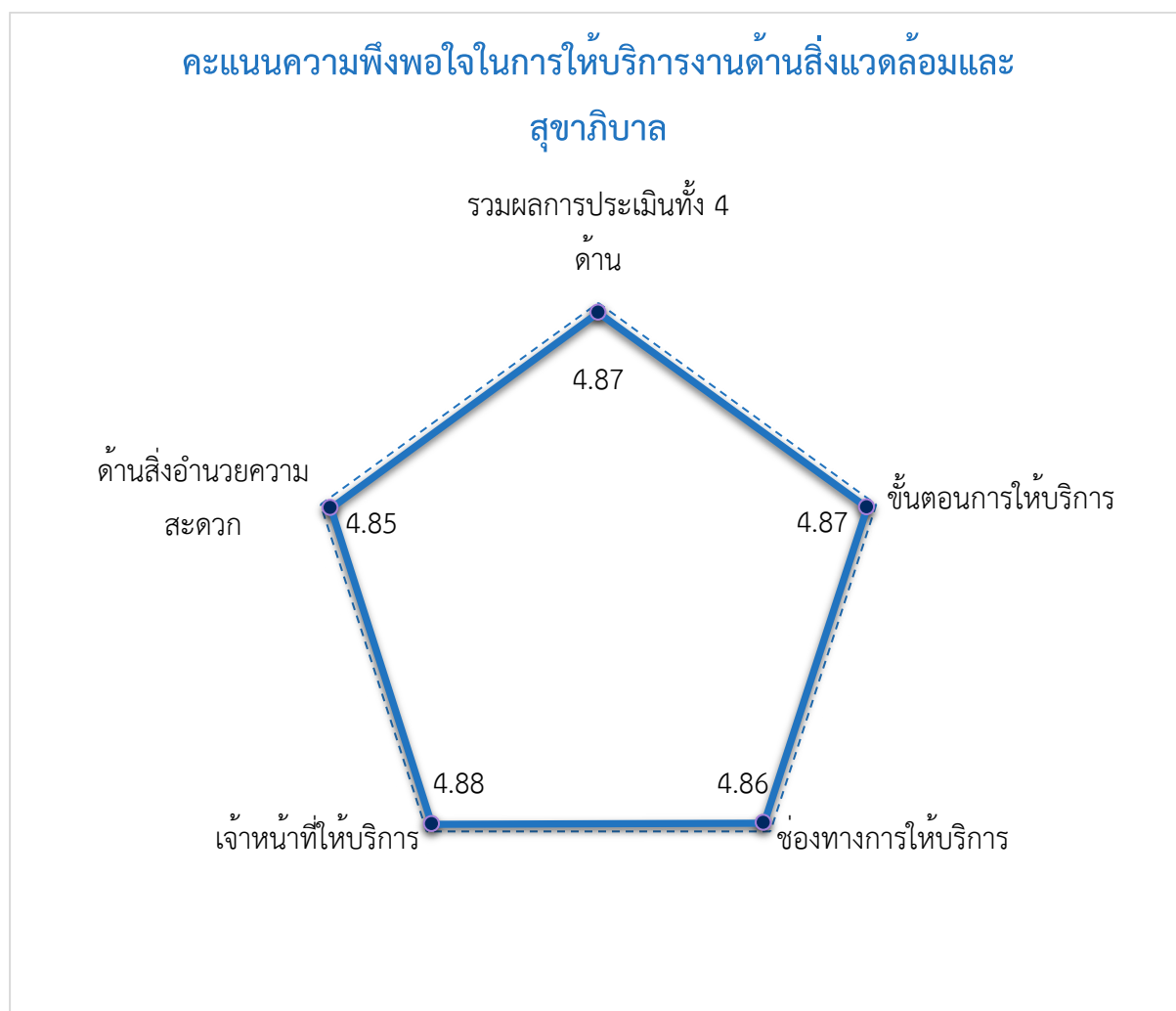
ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		Mean	S.D.	ความหมาย
1	สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.90	0.37	มากที่สุด
2	ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.84	0.47	มากที่สุด
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	0.46	มากที่สุด
4	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.86	0.44	มากที่สุด
5	สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	4.82	0.51	มากที่สุด
รวม		4.85	0.39	มากที่สุด



ภาพที่ 4-27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดังภาพที่ 4-28



ภาพที่ 4-28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม

4.2.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมแก่เทศบาลเมืองอ่างศิลา ดังนี้

- 1) เรื่องสวนสาธารณะ ที่ไปสร้างไว้บริเวณห้วยกะปิอยู่ไกลจากชุมชน เห็นควรพิจารณาจัดให้มีพื้นที่สวนสาธารณะหรือพื้นที่สีเขียวเพิ่มเติมในย่านชุมชนอ่างศิลาและบ้านปึกให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกยิ่งขึ้น
- 2) ถนนสายมิตรสัมพันธ์มีฝาท่อระบายน้ำชำรุดและทรุดตัวอยู่บ่อยครั้ง เสี่ยงต่ออันตรายแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน ควรเร่งตรวจสอบและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพปลอดภัย

- 3) บริเวณตลาดเก่ามีปัญหาสุนัขจรจัดจำนวนมาก ควรจัดระเบียบพื้นที่และดำเนินการกับผู้ให้นำอาหารมาให้สุนัขจรจัดอย่างไม่เหมาะสม
- 4) รถเก็บขยะมาเก็บล่าช้ากว่ากำหนด ควรปรับปรุงความตรงต่อเวลาของรอบเก็บขยะ พร้อมทั้งจัดวางถังขยะประจำจุดตามหมู่บ้าน/ชุมชนให้ทั่วถึงมากขึ้น
- 5) สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ประชาชนคาดหวังว่าหากมีการย้ายหรือปรับปรุงสถานที่ให้บริการใหม่ จะช่วยให้มีที่จอดรถที่สะดวกกว่าเดิม
- 6) เจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคมและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้คำแนะนำแก่ประชาชนเป็นอย่างดี
- 7) ประชาชนประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

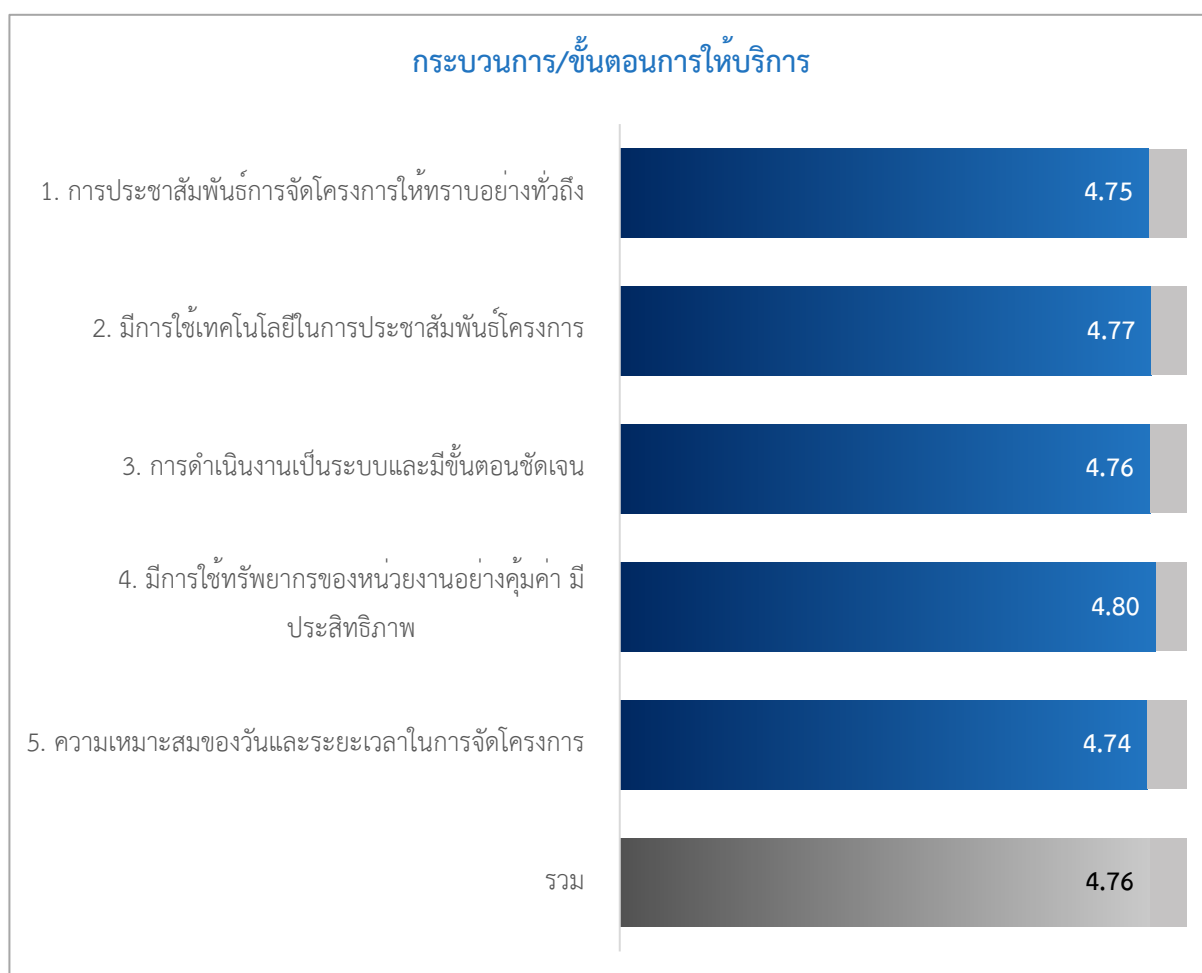
4.3.1 โครงการสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด : โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี สสำรวจประชาชนผู้รับบริการทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D.= 0.56) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D.= 0.55) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D.= 0.55) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.58) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-23 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-29

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์
การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.75	0.55	มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	4.77	0.56	มากที่สุด
3. การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	4.76	0.55	มากที่สุด
4. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	4.80	0.54	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ	4.74	0.58	มากที่สุด
รวม	4.76	0.50	มากที่สุด

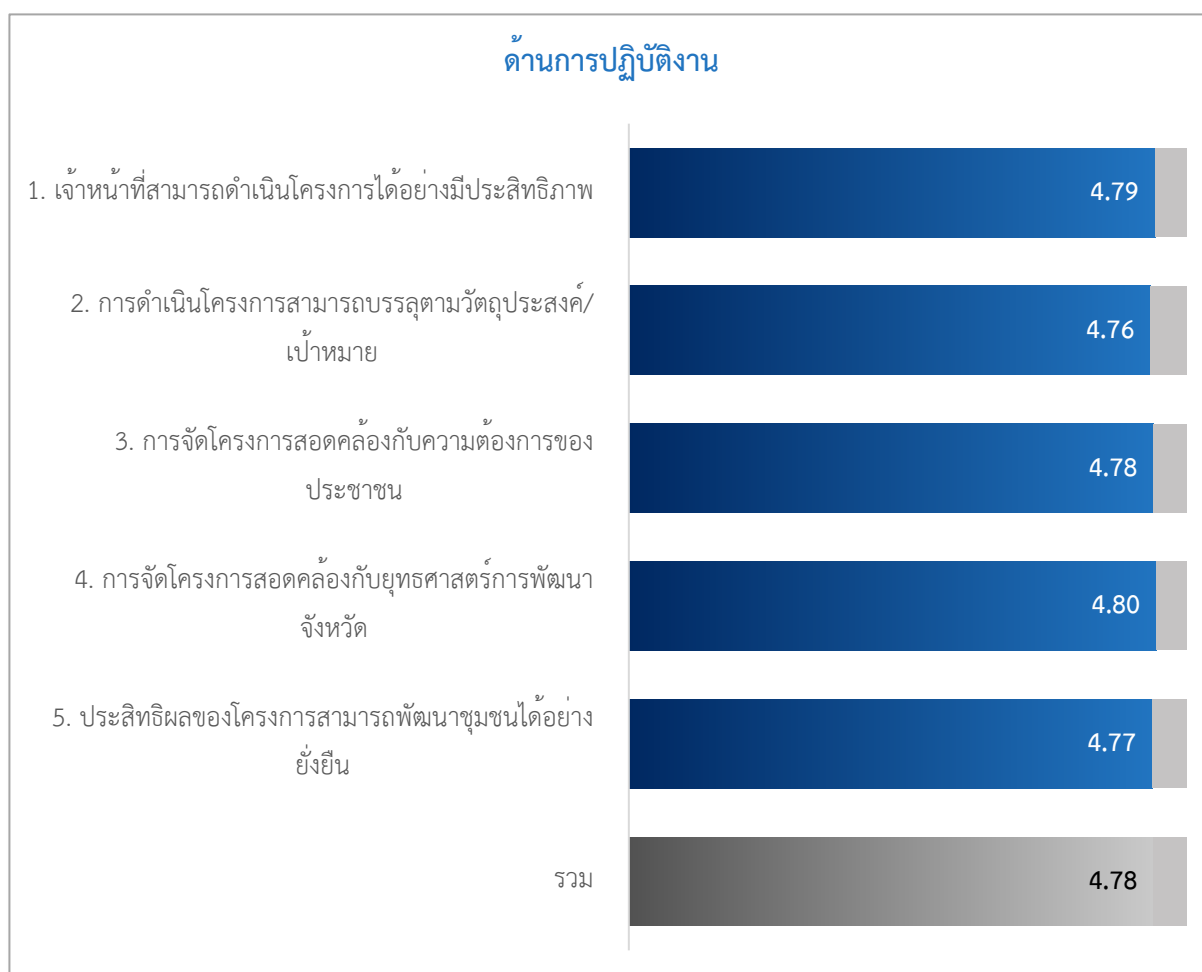


ภาพที่ 4-29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านการปฏิบัติงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 (S.D.= 0.55) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D.= 0.56) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D.= 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-24 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-30

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการปฏิบัติงาน			
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.79	0.55	มากที่สุด
2. การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	4.76	0.57	มากที่สุด
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	4.78	0.56	มากที่สุด
4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	4.80	0.52	มากที่สุด
5. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	4.77	0.57	มากที่สุด
รวม	4.78	0.50	มากที่สุด

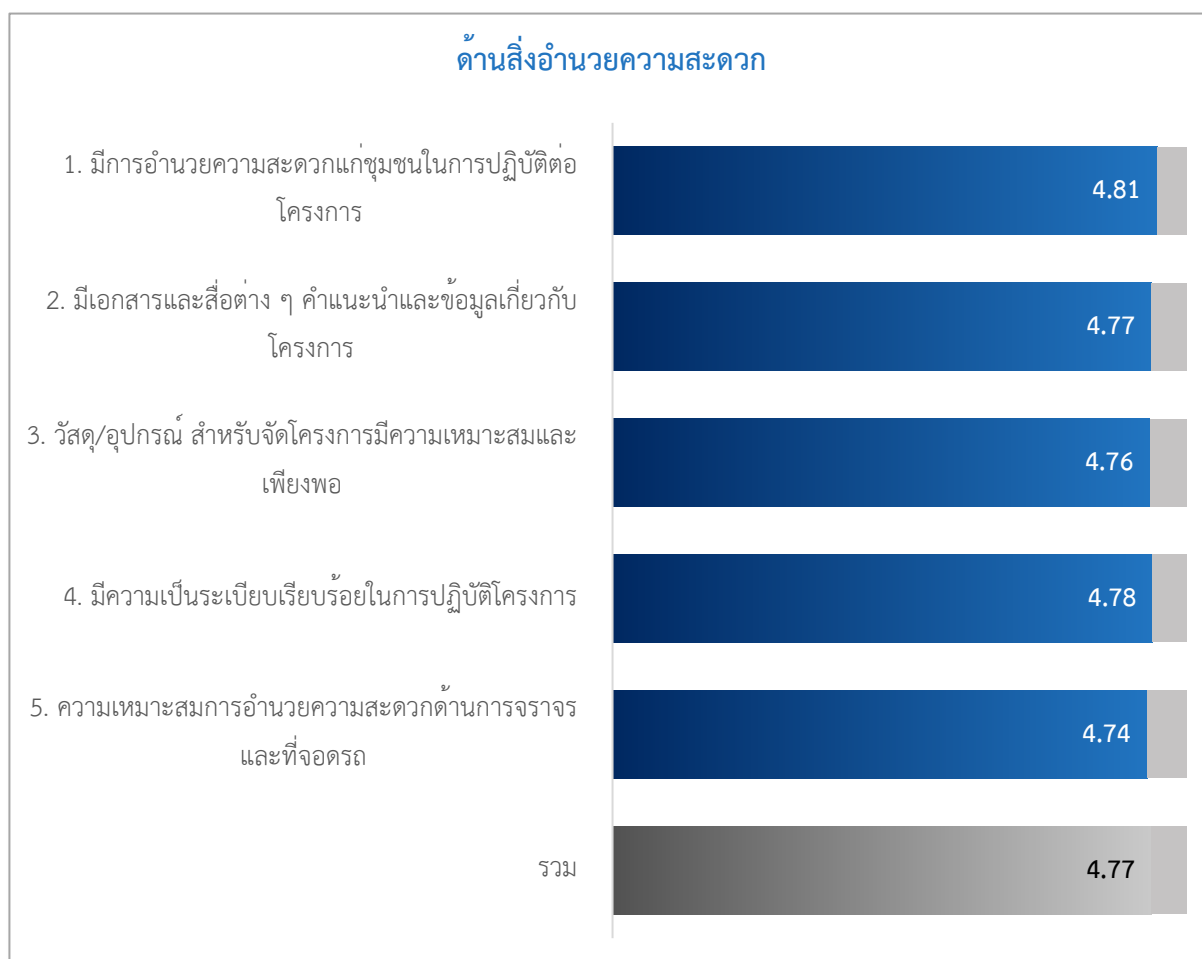


ภาพที่ 4-30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
จังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.81 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D.= 0.56) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเอกสารและสื่อต่าง ๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D.= 0.59) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D.= 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.63) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-25 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-31

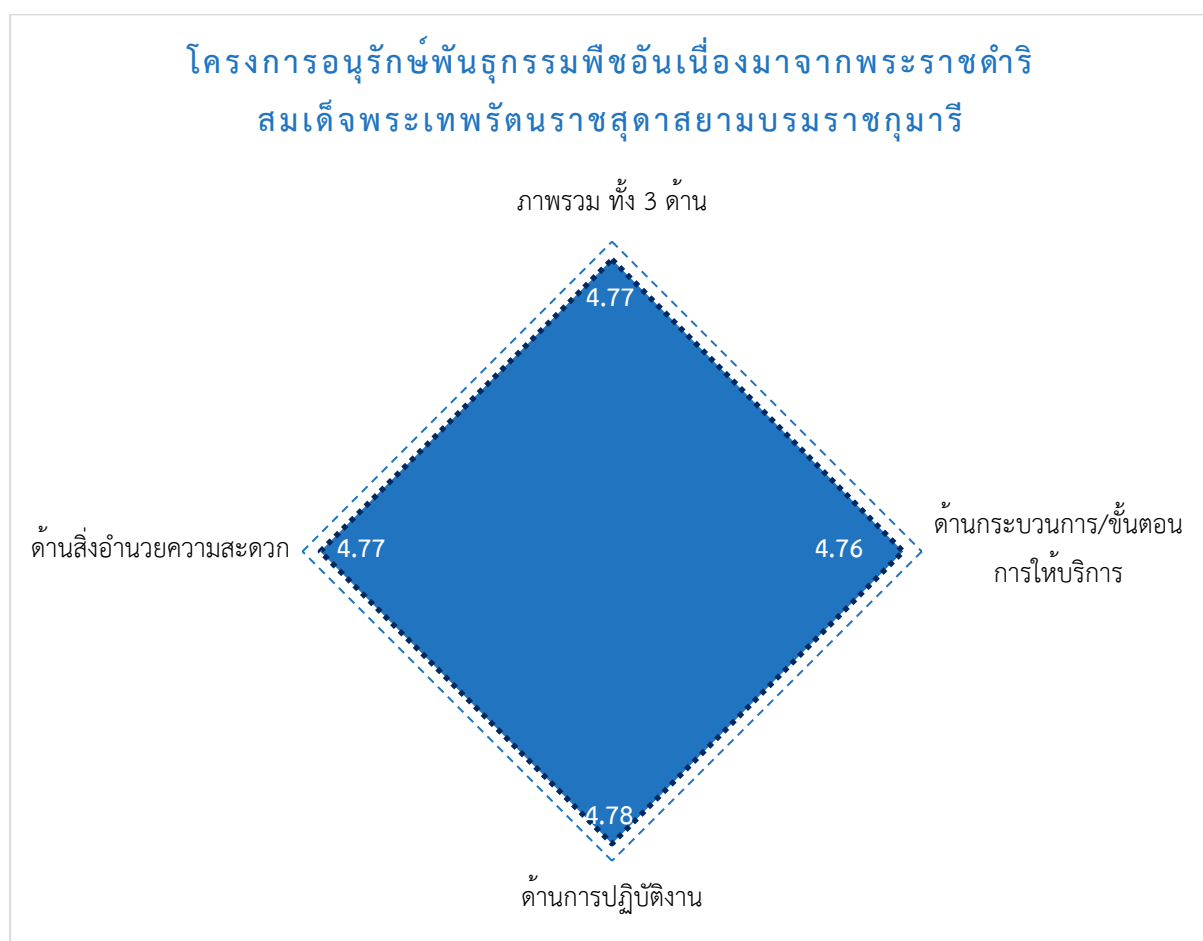
ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.81	0.52	มากที่สุด
2. มีเอกสารและสื่อต่าง ๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	4.77	0.59	มากที่สุด
3. วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.76	0.57	มากที่สุด
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.78	0.56	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ	4.74	0.63	มากที่สุด
รวม	4.77	0.53	มากที่สุด



ภาพที่ 4-31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดชลบุรี โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามภาพที่ 4-32 จะเห็นว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 95.40) โดยด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.78 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 95.60) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.77 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 95.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.76 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ



ภาพที่ 4-32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

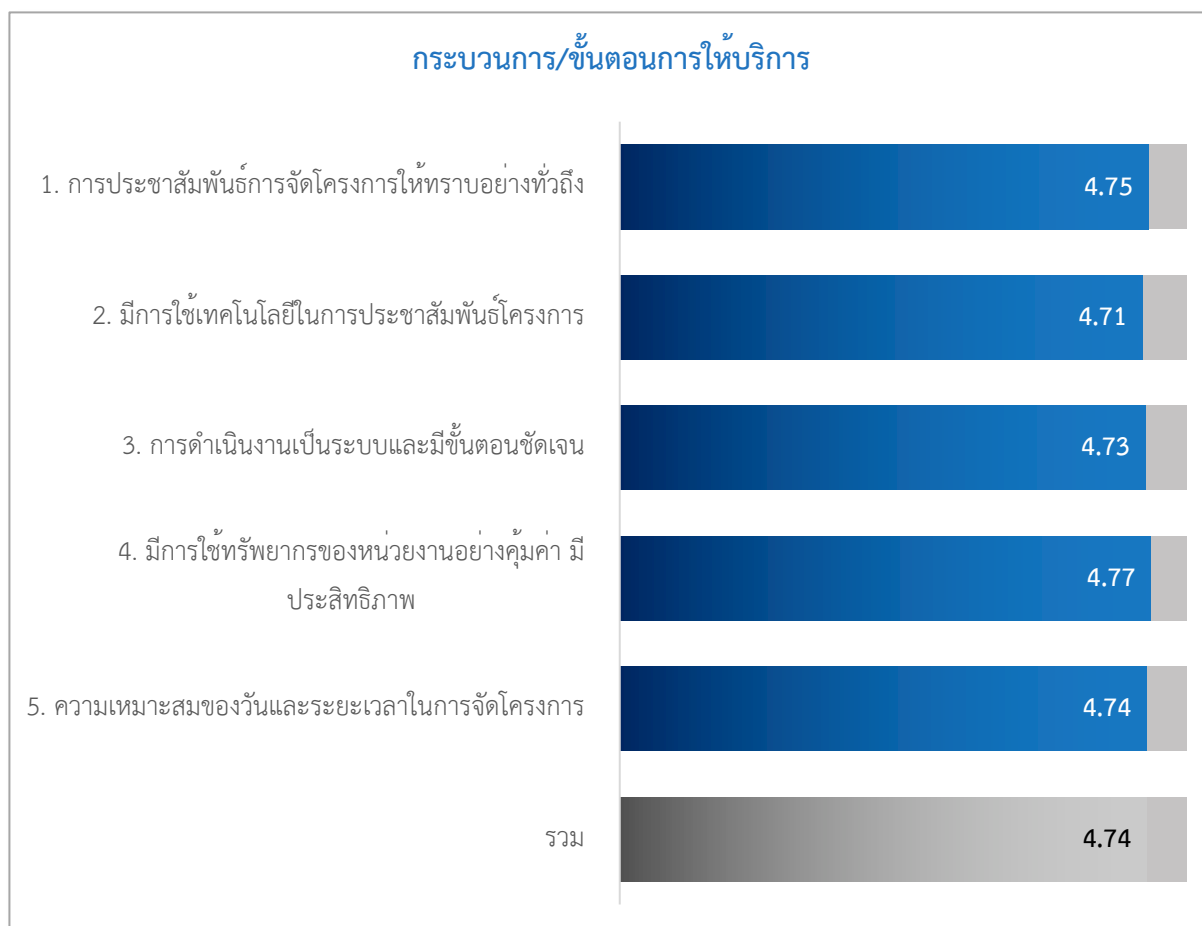
4.3.2 โครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา: โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นช่างฝีมือพื้นบ้าน และอบรมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชนอ่างศิลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นช่างฝีมือพื้นบ้านและอบรมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชนอ่างศิลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็นโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นช่างฝีมือพื้นบ้านและอบรมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชนอ่างศิลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.6) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D.= 0.6) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D.= 0.58) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D.= 0.6) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.69) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 4-26 และภาพที่ 4-33

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.75	0.60	มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	4.71	0.69	มากที่สุด
3. การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	4.73	0.60	มากที่สุด
4. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	4.77	0.60	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ	4.74	0.58	มากที่สุด
รวม	4.74	0.56	มากที่สุด

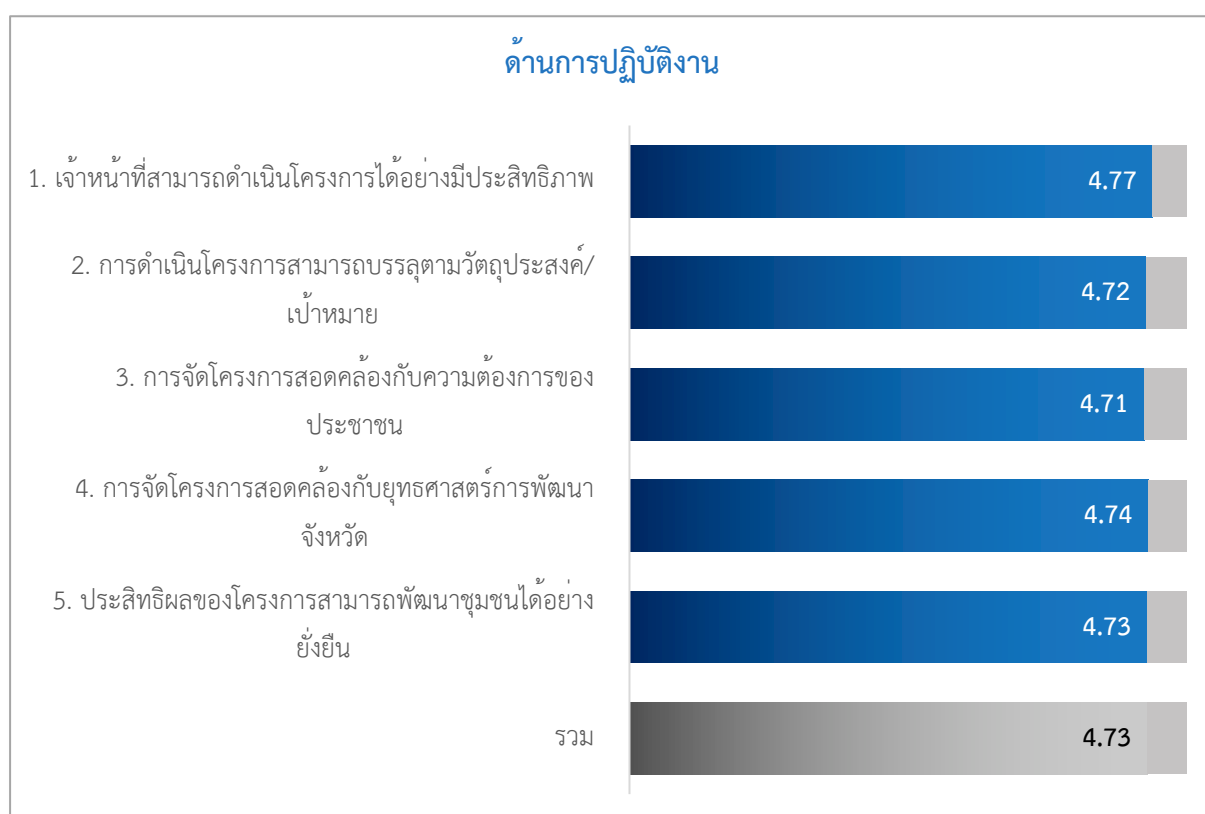


ภาพที่ 4-33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านการปฏิบัติงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นช่างฝีมือพื้นบ้านและอบรมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชนอ่างศิลามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (S.D. = 0.55) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D.= 0.61) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D.= 0.59) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.59) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.65) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-27 และภาพที่ 4-34

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา
ด้านการปฏิบัติงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการปฏิบัติงาน			
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.77	0.56	มากที่สุด
2. การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	4.72	0.59	มากที่สุด
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	4.71	0.65	มากที่สุด
4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	4.74	0.61	มากที่สุด
5. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	4.73	0.59	มากที่สุด
รวม	4.73	0.55	มากที่สุด



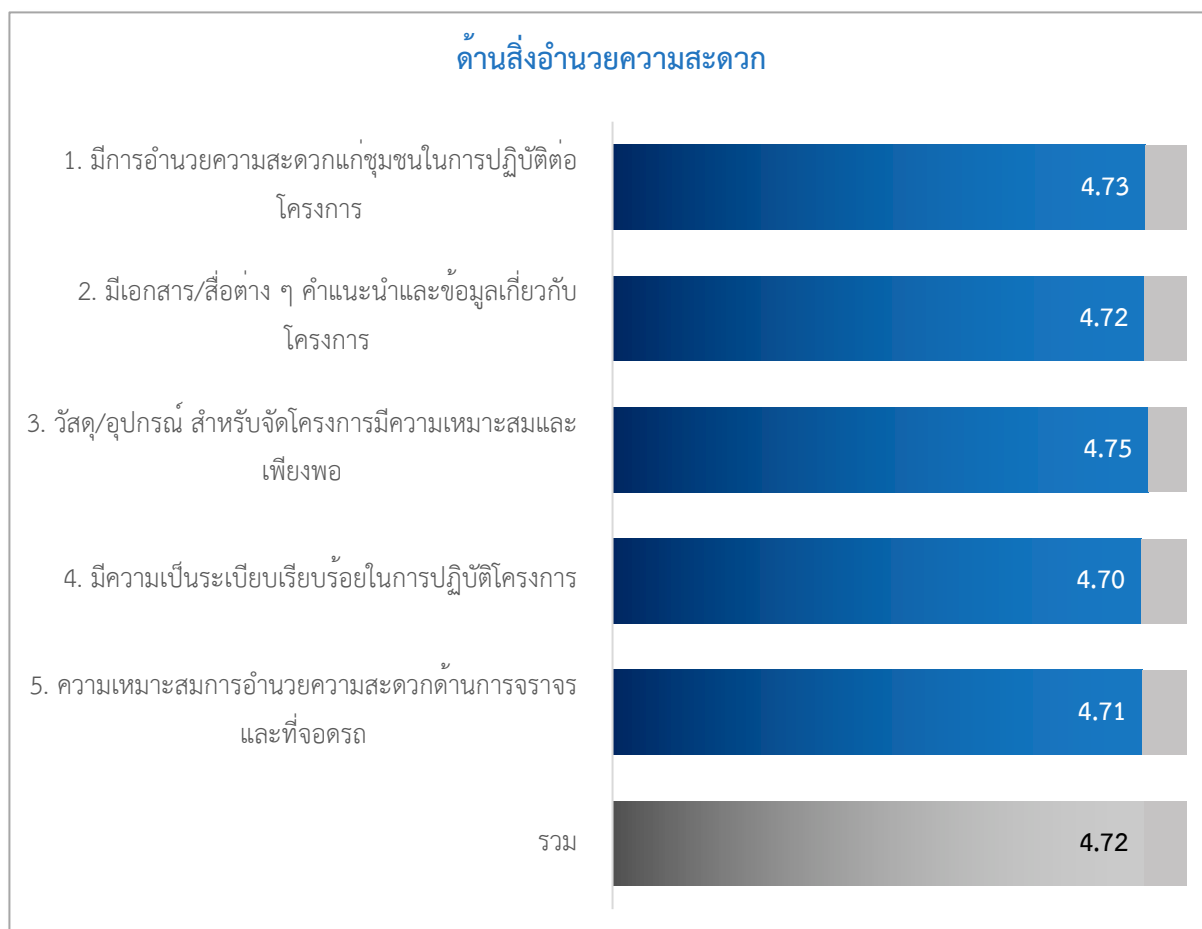
ภาพที่ 4-34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการปฏิบัติงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นช่างฝีมือพื้นบ้านและอบรมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชนอ่างศิลามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.75

(S.D. = 0.58) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D.= 0.6) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเอกสาร/สื่อต่าง ๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 (S.D.= 0.61) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D.= 0.61) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.7 (S.D. = 0.62) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 4-28 และภาพที่ 4-35

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

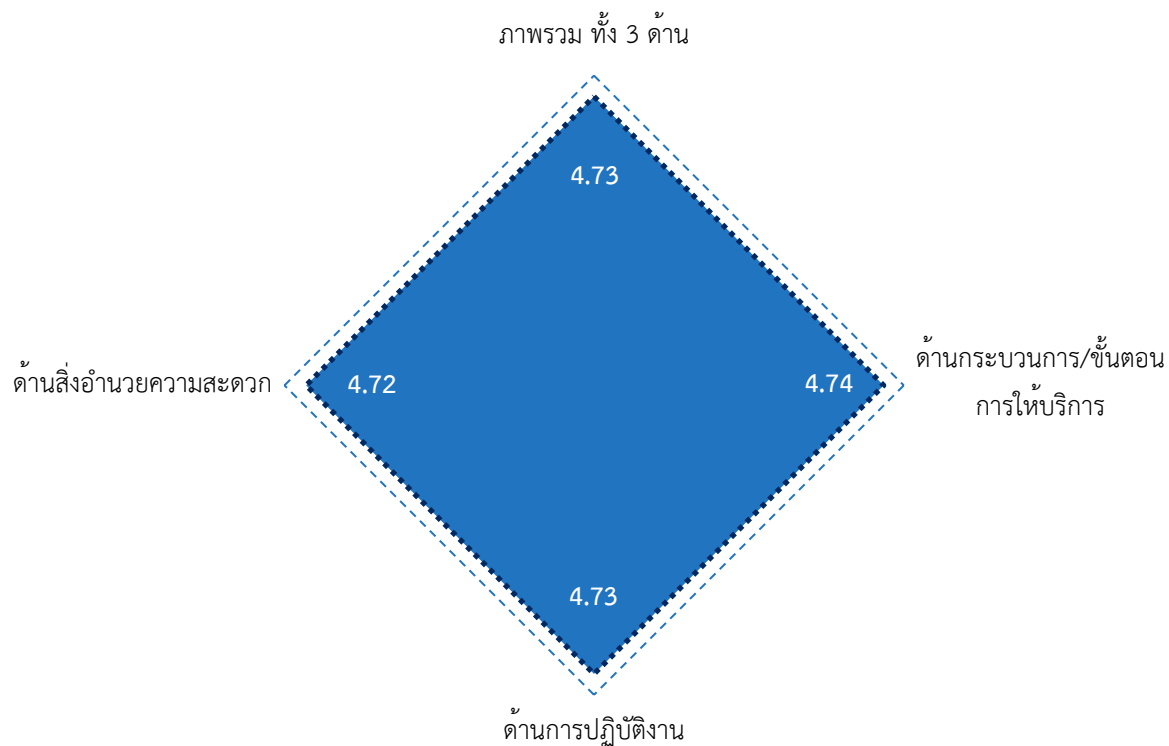
ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.73	0.60	มากที่สุด
2. มีเอกสาร/สื่อต่าง ๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	4.72	0.61	มากที่สุด
3. วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.75	0.58	มากที่สุด
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.70	0.62	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ	4.71	0.61	มากที่สุด
รวม	4.72	0.57	มากที่สุด



ภาพที่ 4-35 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 94.6) โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.74 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 94.8) รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.73 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 94.6) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.72 (คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 94.4) ตามลำดับ

โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นช่างฝีมือพื้นบ้านและอบรม
พัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชนอ่างศิลา



ภาพที่ 4-36 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ในภาพรวม



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 493 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 493 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.80 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 24.14 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 24.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 26.17 ข้อมูลการอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า ร้อยละ 94.93 อยู่อาศัย 10 ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ มากที่สุด ร้อยละ 78.30

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจงานที่เข้ารับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 493 คน เข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ จากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่มภารกิจบริการจำนวน 4 ภารกิจ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจที่เข้ารับบริการ สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจโดยรวม

โดยภาพรวมผู้รับบริการจำนวน 493 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.40 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 10 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ

5.1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

1) โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 95.40

2) โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นช่างฝีมือพื้นบ้านและอบรมพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชนอ่างศิลาของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 94.6

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ซึ่งงานด้านสังคมสงเคราะห์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 (ร้อยละความพึงพอใจ 98.80 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) รองลงมา คือ งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 (ร้อยละความพึงพอใจ 98.20 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 (ร้อยละความพึงพอใจ 97.30 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 4 ภารกิจ ได้ผลภาพรวม

คิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจเกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.87 หรือร้อยละ 97.40) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานราชการสามารถอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ภาพรวมของการให้บริการ

การที่เทศบาลเมืองอ่างศิลาได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.40) ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 95 ที่ใช้กำหนดประโยชน์ตอบแทนพิเศษของหน่วยงานท้องถิ่น สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพและการให้บริการที่ดีของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hoffman and Bateson (2006) ที่เน้นความสำคัญของการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ที่พบว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ทั้งนี้ ผลการประเมินยังชี้ให้เห็นว่าแม้ทุกภารกิจและทุกมิติจะอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน แต่ยังคงมีช่องว่างระหว่างภารกิจและมิติที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อการพัฒนาต่อไป

5.2.2 การเปรียบเทียบตามภารกิจงาน

งานด้านสังคมสงเคราะห์มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 98.80) ซึ่งเป็นภารกิจที่ให้บริการเชิงช่วยเหลือและดูแลราษฎรแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง เจ้าหน้าที่จึงมักมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะรายได้อย่างตรงจุดและสร้างความประทับใจได้ง่ายกว่าบริการที่ให้แก่ประชาชนจำนวนมากในคราวเดียว รองลงมา คือ งานวางแผนสาธารณสุขชุมชน (ร้อยละ 98.20) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ร้อยละ 97.30) ตามลำดับ ในขณะที่งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุดในบรรดา 4 ภารกิจ (ร้อยละ 95.00) แม้จะยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเป็นภารกิจที่มีผู้เข้ารับบริการมากที่สุดถึง 154 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 31.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งปริมาณงานที่มากและความหลากหลายของผู้รับบริการอาจส่งผลให้การให้บริการเฉพาะรายทำได้ไม่เต็มที่เท่าภารกิจอื่น โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของภารกิจนี้ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 4.70 (ร้อยละ 94.00) อันเป็นค่าต่ำที่สุดเมื่อพิจารณาแยกตามภารกิจและมิตಿಯ่อยทั้งหมด จึงควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงเป็นลำดับแรก

5.2.3 การวิเคราะห์ตามมิติการให้บริการ

เมื่อพิจารณาการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาใน 4 มิติหลัก พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.89 คะแนน (ร้อยละ 97.80) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 24.14 ซึ่งเป็นกลุ่มอายุที่มีสัดส่วนมากที่สุด) และรับรู้ข่าวสารของเทศบาลผ่านการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติเป็นหลัก (ร้อยละ 78.30) มากกว่าช่องทางดิจิทัลอย่างเว็บไซต์ (ร้อยละ 37.12) สะท้อนว่าปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดต่อ

การรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนกลุ่มนี้ การที่เจ้าหน้าที่ได้รับคะแนนสูงสุด จึงเป็นจุดแข็งสำคัญที่เทศบาลควรรักษาไว้

รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน (ร้อยละ 97.40) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน (ร้อยละ 97.20) ตามลำดับ ซึ่งทั้งสองมิติสะท้อนให้เห็นถึงความชัดเจนของกระบวนการทำงานและความหลากหลายของช่องทางการติดต่อที่เทศบาลจัดไว้ให้แก่ประชาชน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในบรรดา 4 มิติ ที่ 4.85 คะแนน (ร้อยละ 97.00) แม้ส่วนต่างจากมิติอื่นจะไม่มากนัก แต่ก็เป็มิติเดียวที่คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 97.20 อย่างสม่ำเสมอในทุกภารกิจงาน (ตั้งแต่ร้อยละ 94.00 ถึงร้อยละ 98.00) ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่สะท้อนปัญหาเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ ณ จุดให้บริการ (หัวข้อ 4.2.6 และ 5.3.3)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีคะแนนต่ำที่สุดดังกล่าว แม้จะยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกับมิติอื่น แต่ยังมีช่องว่างในการพัฒนามากกว่ามิติอื่น โดยเฉพาะการปรับปรุงที่จอดรถ บ้ายประชาสัมพันธ์ และจุดพักคอยให้เพียงพอและเหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งเป็นสัดส่วนใหญ่ของผู้รับบริการ ความแตกต่างของคะแนนระหว่างภารกิจต่าง ๆ ตั้งแต่ร้อยละ 95.00 ถึงร้อยละ 98.80 สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของภารกิจที่แตกต่างกัน โดยภารกิจที่ให้บริการเฉพาะรายอย่างใกล้ชิด เช่น งานด้านสังคมสงเคราะห์ ได้คะแนนสูงกว่าภารกิจที่ให้บริการแก่ประชาชนจำนวนมากในคราวเดียว เช่น งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่เทศบาลเมืองอ่างศิลาควรนำไปใช้ประกอบการจัดสรรทรัพยากรและวางแผนพัฒนาการให้บริการในระยะต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) การเสริมช่องทางสื่อสารที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชนในพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 24.14 ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุด) และรับรู้ข่าวสารของเทศบาลผ่านการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติเป็นหลัก (ร้อยละ 78.30) รองลงมาคือแผ่นพับ/ใบปลิว (ร้อยละ 72.01) ในขณะที่ช่องทางเว็บไซต์มีสัดส่วนผู้รับรู้เพียงร้อยละ 37.12 เทศบาลเมืองอ่างศิลาจึงควรกำหนดนโยบายให้ความสำคัญกับช่องทางสื่อสารดั้งเดิมควบคู่กับการพัฒนาดิจิทัล โดยเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุข และการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในชุมชน ควบคู่ไปกับการพัฒนาเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาลให้มีข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบันสำหรับประชาชนกลุ่มที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มวัยเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลได้อย่างทั่วถึง

2) การพัฒนาบริการที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Elderly-Friendly Service) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มใหญ่ที่สุดของผู้รับบริการ (ร้อยละ 24.14) และประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มาอย่างต่อเนื่องยาวนานกว่า 10 ปี (ร้อยละ 94.93) เทศบาลควรกำหนดนโยบายปรับปรุงจุด

ให้บริการให้เอื้อต่อผู้สูงอายุและผู้มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว เช่น ทางลาด รววจับ จุดพักคอยที่มีที่นั่งเพียงพอ ระบบคิวที่ไม่ซับซ้อน และเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ประชาชนกลุ่มนี้ซึ่งเป็นฐานผู้รับบริการหลักของเทศบาลได้รับความสะดวกสูงสุด

3) การยกระดับสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเป็นระบบ จากผลการประเมินพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในบรรดา 4 มิติ (ร้อยละ 97.00) และในการกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนด้านนี้ต่ำสุดเมื่อเทียบกับทุกภารกิจและทุกมิติ (ร้อยละ 94.00) เทศบาลควรกำหนดเป็นนโยบายสำคัญในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะที่จอดรถ บ้ายประชาชนสัมพันธ์ และจุดพักคอย ณ จุดให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเป็นลำดับแรก พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณและกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสำหรับการพัฒนาด้านนี้ไว้ในแผนพัฒนาเทศบาล

4) การกำหนดนโยบายเชิงรุกในการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ที่ประชาชนร้องเรียน จากข้อเสนอแนะของประชาชนที่พบปัญหาเฉพาะพื้นที่ เช่น ปัญหาฝาท่อระบายน้ำชำรุดบนถนนมิตรสัมพันธ์ ปัญหาสุนัขจรจัดบริเวณตลาดเก่า ความล่าช้าของรถเก็บขยะ และความไม่เพียงพอของพื้นที่สีเขียว/สวนสาธารณะในย่านชุมชน เทศบาลเมืองอ่างศิลาควรกำหนดนโยบายเชิงรุกโดยจัดทำแผนแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่อย่างเป็นระบบ กำหนดหน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแต่ละประเด็นปัญหา พร้อมทั้งติดตามและรายงานผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2566 – 2570 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ที่มุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตอบสนองต่อประชาชนอย่างแท้จริง (จังหวัดชลบุรี, 2565)

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นลำดับแรก เนื่องจากเป็นภารกิจที่มีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่ำสุด (ร้อยละ 95.00) และมีผู้เข้ารับบริการมากที่สุด (154 คน) เทศบาลควรจัดการอบรมทักษะการให้บริการและการบริหารจัดการภาระงานแก่เจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคมโดยเฉพาะ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเอกภาพในทุกภารกิจ เพื่อรักษาคุณภาพบริการให้สม่ำเสมอในช่วงที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก

2) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม เนื่องจากด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นมิติที่มีคะแนนต่ำที่สุดในบรรดา 4 มิติ (ร้อยละ 97.00) เทศบาลควรเพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ ณ จุดให้บริการ (ตามข้อเสนอแนะของประชาชนที่พบปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ) จัดทำป้ายแนะนำและป้ายบอกทางที่ชัดเจน เพิ่มที่นั่งรอ พร้อมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการให้ครบถ้วน เพื่อรองรับกลุ่มผู้รับบริการที่ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและอาศัยอยู่ในพื้นที่มาอย่างยาวนาน

3) การจัดทำระบบติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องด้วยช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่อยู่ในเกณฑ์ดีมากที่สุด (ร้อยละ 97.40) และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เทศบาลควรสร้างระบบติดตามความพึงพอใจหลังการรับบริการโดยใช้แบบสอบถามกระดาษ ณ จุดให้บริการหรือการสัมภาษณ์สั้นโดยเจ้าหน้าที่เป็นช่องทางหลัก ควบคู่กับแบบสำรวจออนไลน์สำหรับประชาชนกลุ่มที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์เพียงร้อยละ 37.12 พร้อม

ทั้งกำหนดตัวชี้วัดการให้บริการที่ชัดเจนและวัดผลได้ จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเป็นระยะ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

5.3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ

จากการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแก่เทศบาลเมืองอ่างศิลา ดังนี้

- 1) เรื่องสวนสาธารณะ ที่ไปสร้างไว้บริเวณห้วยกะปิอยู่ไกลจากชุมชน เห็นควรพิจารณาจัดให้มีพื้นที่สวนสาธารณะหรือพื้นที่สีเขียวเพิ่มเติมในย่านชุมชนอ่างศิลาและบ้านปึกให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกยิ่งขึ้น
- 2) ถนนสายมิตรสัมพันธ์มีฝาท่อระบายน้ำชำรุดและทรุดตัวอยู่บ่อยครั้ง เสี่ยงต่ออันตรายแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน ควรเร่งตรวจสอบและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพปลอดภัย
- 3) บริเวณตลาดเก่ามีปัญหาสุนัขจรจัดจำนวนมาก ควรจัดระเบียบพื้นที่และดำเนินการกับผู้ให้นำอาหารมาให้สุนัขจรจัดอย่างเหมาะสม
- 4) รถเก็บขยะมาเก็บล่าช้ากว่ากำหนด ควรปรับปรุงความตรงต่อเวลาของรอบเก็บขยะ พร้อมทั้งจัดวางถังขยะประจำจุดตามหมู่บ้าน/ชุมชนให้ทั่วถึงมากขึ้น
- 5) สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ประชาชนคาดหวังว่าหากมีการย้ายหรือปรับปรุงสถานที่ให้บริการใหม่ จะช่วยให้มีที่จอดรถที่สะดวกกว่าเดิม
- 6) เจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคมและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้คำแนะนำแก่ประชาชนเป็นอย่างดี
- 7) ประชาชนประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ

บรรณานุกรม

- กมล รอดคล้าย. (2566). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหาดใหญ่. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 16(2), 45-62.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). รายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กิตติ กาญจนการุณ. (2561). การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารนโยบายสาธารณะและการจัดการ, 5(1), 78-95.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2549). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธิตด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2554). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- จังหวัดชลบุรี. (2565). ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2566 – 2570. ชลบุรี: จังหวัดชลบุรี.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาครินทร์ ธรรมวตร. (2562). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล. วารสารเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น, 12(3), 112-128.
- ชาย โพธิ์สีดา. (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาธรรม.

ณัฐฐา แพงคำตา และคณะ. (2564).

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์.
รายงานวิจัย. บุรีรัมย์: องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่
ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นันทน์ภัส วรชัพพานิทธิอักษร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตาม
โครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี. วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 8(1). หน้า 208-218.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 5 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
บรรจบ กาญจนกุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: ครุสภาลาดพร้าว.
บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2550). การกระจายอำนาจการปกครองและการพัฒนาท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บุญมณี ยี่หะมะ. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประธาน คงฤทธิศึกษากร. (2534). ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปริมพร อัมพันธ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปรีชา คุณารักษ์. (2555). การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารการบริหาร
ท้องถิ่น, 8(4), 23-40.

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชา PS708 องค์การ
และการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิมพ์ใจ หล่อประดิษฐ์. (2564). ความท้าทายในการให้บริการสาธารณะยุคดิจิทัล. วารสารนวัตกรรม
การบริหารสาธารณะ, 7(2), 89-105.

โกศิน พลกุล และคณะ. (2538). รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

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

มณีวรรณ ต้นไทย. (2546). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐ
กิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2561). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา งบประมาณ พ.ศ. 2561. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- มานิตย์ ชมภูคำ. (2557). การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น. วารสารการพัฒนาชุมชน, 19(3), 67-84.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลิขิต อีระเวคิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรเดช จันทรศร. (2544). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.
- วรเทพ ดวงมณี. (2559). การแข่งขันเชิงบวกระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 7(1), 156-173.
- วัจนาด วังตาล. (2536). วิเคราะห์กฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยในรูปแบบสุขาภิบาล. เข้าถึงจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=วิเคราะห์กฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยในรูปแบบสุขาภิบาล>.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2548). การกระจายอำนาจ: ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น. (2564). การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. ตาก: วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น.
- วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. รายงานวิจัย. สกลนคร: เทศบาลตำบลบ้านต้าย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2552). ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เอ็กเพอเนต.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2547). การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540, นนทบุรี.
- ศิรินันท์ คลี่จันทร์. (2567). การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในเทศบาล. วารสารพัฒนาการบริหาร, 44(1), 201-218.
- ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล. (2555). การเมืองในกระบวนการกระจายอำนาจ : ศึกษาผ่านบทบาทของนักวิชาการ ข้าราชการ นักการเมือง และประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สถาบันพระปกเกล้า. (2564). การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2558). การบริหารการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2543). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). รายงานการติดตามและประเมินผลการกระจายอำนาจ ประจำปี 2563. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลและคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล. (2566). มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2566). รายงานการพัฒนาข้าราชการเพื่อให้บริการสาธารณะ ประจำปี 2566. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). รายงานการติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ ประจำปี 2565. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2567 – 2570. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ. 2566 – 2570. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2565).
- การสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2565. มหาสารคาม: สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สุเทพ พงศ์ไพจิตร. (2553). การปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ. วารสารการบริหารรัฐกิจ, 38(2), 145-162.
- สุรัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงจาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2552). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แก่นแก้ว.
- อรอุมา สมบูรณ์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- อรุณรัตน์ วิชัยดิษฐ์. (2560). การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารท้องถิ่น. วารสารวิชาการขุนเขา, 15(29), 78-92.
- อุดม ทุมโฆสิต. (2551). รายงานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Andrews, R., Boyne, G. A., Law, J., & Walker, R. M. (2006). Strategy implementation and public service performance. *Public Administration*, 84(4), 1003-1030.
- Behn, R. D. (2001). *Rethinking democratic accountability*. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Bouckaert, G., & Halligan, J. (2008). *Managing performance: International comparisons*. London: Routledge.
- Boyne, G. A. (2003). Sources of public service improvement: A critical review and research agenda. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(3), 367-394.
- Chadwick, A., & May, C. (2003). Interaction between states and citizens in the age of the internet: "E-government" in the United States, Britain, and the European Union. *Governance*, 16(2), 271-300.
- Damanpour, F., & Walker, R. M. (2012). Time lags and the link between innovations and performance in public organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(3), 381-395.
- Evans, P. (1995). *Embedded autonomy: States and industrial transformation*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Fountain, J. E. (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. Washington, DC: Brookings Institution Press.

- Freud, S. (1915). The unconscious. The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud, Volume XIV (1914-1916): On the history of the psycho-analytic movement, Papers on metapsychology and other works, 159-204.
- Freud, S. (1923). The ego and the id. The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud, Volume XIX (1923-1925): The Ego and the Id and other works, 1-66.
- Heinrich, C. J. (2002). Outcomes-based performance management in the public sector: Implications for government accountability and effectiveness. *Public Administration Review*, 62(6), 712-725.
- 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.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Hughes, O. E. (2012). *Public management and administration: An introduction* (4th ed.). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Kelly, J. M. (2005). The dilemma of the unsatisfied customer in a market model of public administration. *Public Administration Review*, 65(1), 76-84.
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A*, 371(1987), 20120382.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Moynihan, D. P. (2008). *The dynamics of performance management: Constructing information and reform*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Peters, B. G. (2014). *The politics of bureaucracy: An introduction to comparative public administration* (6th ed.). London: Routledge.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public management reform: A comparative analysis - New public management, governance, and the neo-Weberian state* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.

- Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Thomas, J. C. (2012). *Citizen, customer, partner: Engaging the public in public management*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Van Ryzin, G. G. (2007). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521-535.
- Vigoda, E. (2002). From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration. *Public Administration Review*, 62(5), 527-540.
- Walker, R. M. (2014). Internal and external antecedents of process innovation: A review and extension. *Public Management Review*, 16(1), 21-44.
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. (3rd ed.) Tokyo: Harper International edition.
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The performance-trust link: Implications for performance measurement. *Public Administration Review*, 66(1), 114-126.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพประกอบการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลการวิจัย







รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

