



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 5 งานของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานที่ 4 ภารกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานที่ 1 ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานที่ 3 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานที่ 2 ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5 งานที่ 5 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิจัย

อาจารย์วรารุติ คำพานิช
ผู้วิจัย

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มต่อไป

อาจารย์วรารุณี คำพานิช
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	14
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	14
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	15
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	17
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	18
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	18
2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	20
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	24
2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล (ทต.)	29
2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว	39
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	50
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล	53
3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม	59
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ	61
4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ทั้งในภาพรวม และรายด้าน	77
4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ จากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว	78
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	80
5.1 สรุปผลการศึกษา	80
5.2 อภิปรายผล	81
5.3 ข้อเสนอแนะ	83
5.4 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	84
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	93
<u>ภาคผนวก ก</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	94
<u>ภาคผนวก ข</u> แบบสอบถาม	100
<u>ภาคผนวก ค</u> ผู้ดำเนินการวิจัย	104
<u>ภาคผนวก ง</u> ภาพตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	106

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	56
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามงาน	59
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	60
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม	61
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในรายด้าน	62
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ในภาพรวม	64
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ในรายด้าน	65
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม	67
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี ในรายด้าน	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ในภาพรวม	71
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ในรายด้าน	72
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม	74
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน	75
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม	77
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาล ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม	78

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	17

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาและความท้าทายของประเทศไทยตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาและปฏิรูปประเทศที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขของประเทศไทยให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน และการพัฒนาความเข้มแข็งของท้องถิ่นตามรูปแบบการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในพื้นที่ให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ” ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง (2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความสามารถในการแข่งขัน (3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านพัฒนาและเสริมสร้าง ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม (5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ (6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งในยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 6 มีประเด็นที่สำคัญ คือ ภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ส่งเสริม การกระจายอำนาจ และสนับสนุนบทบาทชุมชนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล โดยเปิดโอกาสให้มีการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมีระบบภาษีและรายได้ของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม สามารถพัฒนารายได้และทุน เพื่อดำเนินกิจกรรมในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ร่วมกับชุมชนท้องถิ่น มุ่งผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการของคนทุกกลุ่มทุกวัย และทุกเพศสภาวะในท้องถิ่น โลกในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่รวดเร็วหลากหลาย และรุนแรง ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงก็คือ “กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” ประเทศไทยในฐานะส่วนหนึ่งของประชาคมโลกก็ได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในทุกมิติทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นทั้งโอกาส กับดัก และความท้าทายที่ประเทศไทยต้องผ่านไปให้ได้ ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องปรับตัว

ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ก้าวเดินต่อไปของประเทศไทยเราจะต้องระเบิดจากข้างใน ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในและการดำเนินการพัฒนาประเทศตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พร้อมกับการเชื่อมโยงไปสู่ประชาคมโลกเพื่อก้าวสู่ความเป็นสากล กลไกที่มีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนประเทศ คือ กลไกประชารัฐที่จะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยอาศัยส่วนร่วมจากทุกภาคฝ่ายทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อสารมวลชน ประชาชน และภาคเอกชน ที่จะต้องสานพลังความร่วมมือผนึกกำลังขับเคลื่อนประเทศไทยภาครัฐจะต้องปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัล โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันเป็นภาครัฐที่มีสมรรถนะสูงสู่ประเทศไทย 4.0 บทบาทของท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ท้องถิ่น ในฐานะกลไกหลักกลไกหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่งในการดำเนินการ คำถามสำคัญสำหรับท้องถิ่น คือ 1) จะบริหารจัดการเพื่อเตรียมตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างไร 2) จะมีบทบาทในการขับเคลื่อนประเทศไทยอย่างไร ประการแรก คือ การพัฒนาทุนมนุษย์ โดยการสร้างคนในท้องถิ่นให้มีศักยภาพ ความรู้และทักษะ เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีสำนึกรักท้องถิ่น ดำเนินชีวิตด้วยความพอเพียง และมีคุณธรรมจริยธรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคนไทย 4.0 เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตนอกจากนี้ท้องถิ่นยังมีบทบาทในการส่งเสริม Local Start Up ในอดีตที่ผ่านมาธุรกิจหน้าใหม่จำนวนมากไม่น้อยต้องเผชิญหน้ากับการ ทำมาก - ได้น้อย ท้องถิ่นจึงต้องมีบทบาทในการส่งเสริม Local Start Up ให้ดำเนินธุรกิจทำน้อย - ได้มาก โดยขับเคลื่อนธุรกิจด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยมีท้องถิ่นทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ส่งเสริม สนับสนุน และแสวงหาโอกาส นอกจากนี้ โครงสร้างทางเศรษฐกิจของไทยวางอยู่บน 3 เสาหลัก คือ การเกษตร (Farmer) อุตสาหกรรม (Industry) และการบริการ (Service) ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนทางเศรษฐกิจ และเป็นโอกาสพัฒนาไปสู่การเป็น Smart Farmer, Smart Industry และ Smart Service โดยจุดแข็งและจุดขายของสังคมไทย ประกอบด้วยการมีใจรักบริการความหลากหลายทางชีวภาพ และความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยท้องถิ่นต้องพัฒนาตนเองให้เป็นท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ควบคู่ไปกับการส่งเสริมประชาชนให้เป็นประชาชนที่เข้มแข็ง เพื่อร่วมกันพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด รวมพลังเพื่อขับเคลื่อนในระดับภาค ซึ่งต้องผนึกกำลังสร้างเครือข่ายการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ “ประเทศไทย 4.0” ประการที่สอง ท้องถิ่นจะต้องเชื่อมโยงสู่ประชาคมโลก พัฒนาตนเองให้มีมาตรฐานอยู่ในระดับสากล โดยคุณลักษณะของท้องถิ่น 4.0 นั้น ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 1. Moral ท้องถิ่นจะต้องมีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีมาตรฐานเป็นธรรมเพื่ออำนวยความสะดวก และมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินงาน 2. Active ท้องถิ่นจะต้องมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมเรียนรู้มุ่งผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ 3. Creative ท้องถิ่นจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ บนฐานความรู้ คิดนอกกรอบริเริ่ม ต่อยอดเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการสาธารณะ 4. Strong ท้องถิ่นจะต้องมีความ

เข้มแข็งในตนเอง ทั้งในการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะให้ได้มาตรฐาน มีสถานภาพทางการคลังที่มีเสถียรภาพ และมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561)

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไป เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ ประการที่ 1 หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการบริหาร การเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยว ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ประการที่ 2 หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประการที่ 3 ตามหลักของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) คือ การจัดระเบียบการปกครอง ซึ่งรัฐหรือส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง ซึ่งเดิมราชการ

บริหารส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น โดยราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลเท่านั้น ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เป็นที่ทราบและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้งขึ้นโดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันทั่วประเทศ แต่ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอาจจะมีหลายประเภทก็ได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะหรือองค์ประกอบบางประการแตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่ว ๆ ไป ความแตกต่างนี้สืบเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้น ๆ เอง เช่น เป็นท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก เป็นท้องถิ่นที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น หรือเป็นท้องถิ่นที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เป็นต้น โดยลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นทำให้การใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปไม่เหมาะสม ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการคิดค้นหารูปแบบการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ซึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดภารกิจของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การจัดบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข การจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีสิทธิ

ปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ โดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่และส่งผลกระทบต่อบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะในระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กีดกันและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค จึงนับว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในทางที่ดีขึ้นมาโดยตลอด แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหารมีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่ตนเองได้มีส่วนได้ ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียง สนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบเกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิ ผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้ชัดอย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหา และความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้ในระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเอง และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน

การคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2548)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกันไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชนรู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่าเช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นทั้งในด้านการพัฒนาพื้นที่การจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตยที่รากฐาน และนับตั้งแต่กระแสของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วง พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการปรับตัวและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ นอกจากนั้นด้วยบริบทใหม่ของประเทศและสถานการณ์โลกได้กลายเป็นภาวะคุกคามและความท้าทายใหม่ของผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภัยพิบัติ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งประเด็นเหล่านี้มีผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ภายใต้บริบทเหล่านี้ผู้นำและบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนากระบวนทัศน์ใหม่ในการทำงานเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมโลก Digital Economy บนพื้นฐานของการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบ Digital & Innovation for Green Society ตามกระแสหลักสากลในบริบทประเทศไทย พร้อมด้วยการปรับระบบคิดให้ทันต่อพัฒนาการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งคือหัวใจเพื่อพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัลตามมาตรฐานสากลอันเป็นจุดมุ่งหมายเชิงวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่สังคมยั่งยืน Smart City

การกระจายอำนาจการปกครองของไทยได้ให้อิสระทางการปกครองของท้องถิ่นอย่างมาก เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แสดงบทบาทการพัฒนาของตนให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญกับประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทั้งทางการเมืองและการบริหารมากขึ้น การกระจายอำนาจเป็นแนวคิดที่ต้องการให้รัฐมีทั้งความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) และมีการพัฒนา (Development) เพื่อให้มีความเป็นประชาธิปไตยในกระบวนการสร้างประชาธิปไตยก็ให้มีการกระจายอำนาจที่เป็นกลไกหนึ่งในการนำไปสู่เป้าหมาย โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในระดับท้องถิ่น ปัจจุบันนี้หลายพื้นที่จึงมีการบริหารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเกิดเป็นนวัตกรรมท้องถิ่นที่หลากหลาย กลไกของท้องถิ่นจะมีส่วนสำคัญอย่างมากในการช่วยจัดทำบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีการประสานความขัดแย้งต่าง ๆ ในท้องถิ่นลงได้ (นันทิดา จันทร์ศิริ, 2558)

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูป การบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของภาครัฐส่วนหนึ่งจะประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะต้องวัดความรู้สึกแตกต่างจากการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่จะวัดจากผลกำไรขาดทุนที่เกิดจากการดำเนินการตลอดทั้งปี ซึ่งจะแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง แต่การประเมินความพึงพอใจอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะมาใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การกิจ สำคัญของภาครัฐส่วนหนึ่ง คือ การมุ่งส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าระบบราชการ ซึ่งเป็นแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดั้งเดิมไม่ได้เป็นหนทางเดียวที่จะแบ่งแยกสินค้า (Goods) และบริการต่าง ๆ (Services) ขณะที่การจัดการภาครัฐแนวใหม่เน้นกลไกตลาด และระบบการจัดการที่มีความยืดหยุ่นในการส่งมอบบริการสาธารณะมากขึ้น ในอีกด้านหนึ่งทั้งมุมมอง

ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจของคนส่วนใหญ่มองว่า รัฐบาล นักการเมือง ข้าราชการระดับสูง เป็นผู้คิดและตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารและการจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ แต่เพียงฝ่ายเดียวในรูปของนโยบายสาธารณะ และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขณะที่ประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการสาธารณะนั้น ๆ ซึ่งข้อเท็จจริงคือการบริการสาธารณะเหล่านั้นอาจจะมีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน เนื่องด้วยสภาพบริบทและปัญหาแต่ละชุมชนท้องถิ่นแตกต่างกันไป นับตั้งแต่ศตวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา กระแสการบริหารงานภาครัฐ ให้ความสนใจกับกรอบแนวคิดการดำเนินการที่เรียกว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนเสียจนมีผลให้การจัดการภาครัฐแนวเก่า (Old Public Administration) เกิดความบกพร่องล่าช้า และไม่สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองพลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้ อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกันการจัดการภาครัฐแนวใหม่มุ่งเน้นไปที่การจัดการแบบธุรกิจเอกชน ทั้งยังลดทอนและพุ่งเป้าไปที่การกระจายอำนาจของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งละเลยความจริงที่ว่าประชาชนนั้นไม่ใช่ลูกค้า หากแต่เป็นพลเมืองที่มีความห่วงใยในประโยชน์สาธารณะและมีจิตบริการสาธารณะอยู่ในตนเอง ซึ่งข้อสมมุติฐานดังกล่าวเป็นหัวใจของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ที่ให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมือง (Citizenship) จึงอาจกล่าวได้ว่ากรอบแนวคิดของรัฐประศาสนศาสตร์แบบเดิมไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการของสังคมระบอบประชาธิปไตย เช่นในปัจจุบันแล้ว แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง (Civic Public Administration) จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้ โดยสนับสนุนการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการบ้านเมือง เพื่อให้การดำเนินการทางสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และยังเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาระบบราชการที่ยืดเยื้อมานาน ประกอบกับมุ่งสร้างให้มีการปกครองตนเอง (Self - Government) อันเป็นแนวทางประชาธิปไตยที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนกลายเป็น “พลเมือง” ได้อย่างเต็มภาคภูมิ การที่ประชาชนมีสำนึกพลเมืองและเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การบริหารงานบ้านเมืองเพิ่มมากขึ้นถือเป็นนิมิตหมายที่ดีในสังคมไทย ทว่าวัฒนธรรมความเป็นไทยที่ฝังลึกมาช้านาน ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงด้วย เพื่อเพิ่มความเป็นพลเมืองของประชาชนไทยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมเป็นฟันเฟืองสำคัญในการสนับสนุนการบริหารภาครัฐไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผน

ที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการโดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยว และควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลาง และบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบาย และด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบ ติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีส่วนสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหาและร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริการ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง โดยจัดทำแผนและดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแหล่งน้ำ ด้านการเมือง ด้านการให้บริการ และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาท อันสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของประชาชน อีกทั้งมีภาระหน้าที่

ความรับผิดชอบที่จะดำเนินงานโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ทั้งในการแก้ปัญหาการตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตของประชาชน และการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ข้างต้นจะทราบได้จากชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยรับทราบได้จากเจตคติที่ดีและความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประชาชนเป็นศูนย์กลางและเพื่อประชาชนในท้องถิ่น จึงมีหน้าที่ดำเนินงานภายในให้บรรลุวิสัยทัศน์ ตามยุทธศาสตร์ชาติ ทั้ง 6 ด้าน ภายในกรอบตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำ เช่น การจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฯลฯ มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ค้ำครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม ฯลฯ นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 อาทิเช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาสการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ จึงเห็นได้ว่าเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการและจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของภาครัฐที่นำหลักการบริหารงานตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งบริหารจัดการโดยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบต่อหลักการมีส่วนร่วม

และหลักความคุ้มค่าต่อการดำเนินงาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551) ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายและอ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้าย เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก และแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่ง ที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐ คือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่ โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ ฉะนั้นรัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549)

กฎหมายได้กำหนดภาระหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย และความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคม สงเคราะห์และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมืองด้วยเช่นกัน ในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดงที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหารภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบของรัฐ คือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจนอกจากความรับผิดชอบของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตาม

ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) ในมิติต่าง ๆ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศ และการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น การประเมินทั้ง 4 มิตินี้จะประกอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อการกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

จากที่กล่าวมาในข้างต้นเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน

ประกอบด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามกิจกรรมของงานบริการ หรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 5 รายการ ประกอบด้วย คือ 1) ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) 3) ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี 4) ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) และ 5) ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับบริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่น และให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับบริการ และเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐาน ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2567 เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่าง ๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ใน 5 งาน ได้แก่

งานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

งานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)

งานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี

งานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)

งานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 4,741 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 9 กันยายน - 4 ธันวาคม พ.ศ. 2567

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 และตามพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 5 การกิจ ได้แก่

งานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

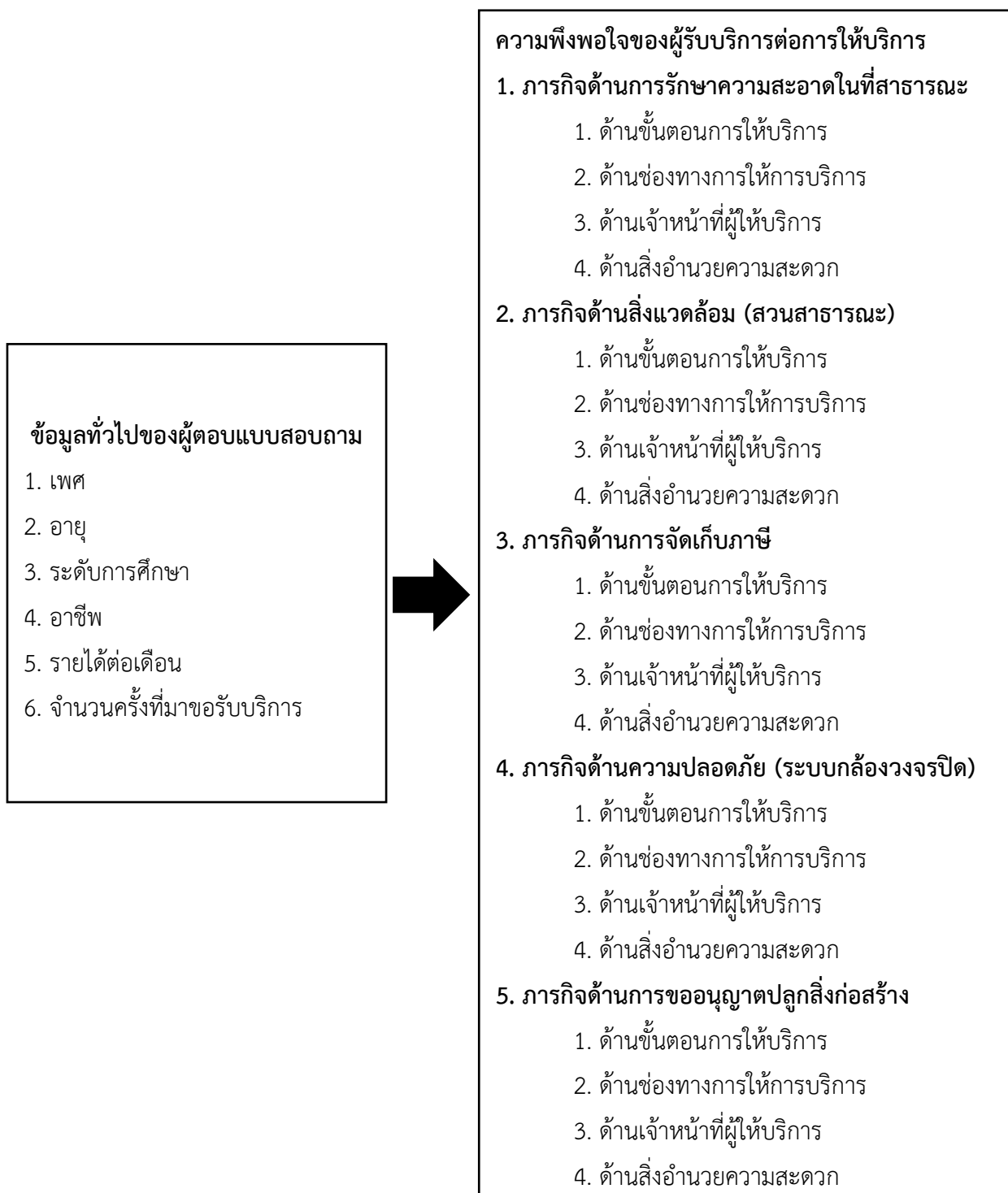
งานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)

งานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี

งานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)

งานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล (ทต.)
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึงในอรรพรรณ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติ ปรีดีดิลก (อ้างถึงในอรรพรรณ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุย จำปาเทศ (อ้างถึงในนิภาพรรณ แก้วปัญญา, 2542: 52) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (A day & Anderson, 1975 อ้างถึงในอนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542: 4) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และ

ประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

มอร์ส (Mors อ้างถึงในณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540: 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น ๆ

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542: 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

กิตติมา ปรีดีติลล (2534: 321 - 322 อ้างถึงในวุฒิไกร ดวงพิกุล, 2551: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์การของรัฐและเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ คณะผู้วิจัยจึงสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจจากการได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตน หรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็ว ว่องไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เราจะมีก็จะเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้ทำที่ในการตอบสนองความ

ต้องการ และนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความ เป็นธรรมชาติในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลังเมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมาก เป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการ แก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรังจะ, 2517: 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหา เหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (2539: 463) ได้ให้คำจำกัด ความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการ ต่าง ๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำ ที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะ ของงานบริการ

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจ กำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการ คาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตนสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4) บริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใด ก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลานัด

ชินจิตร์ แจงเจนกิจ (2540: 1 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

ปรัชญา จันทราภัย (2542: 11 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมรา ผูกบุญเชิด (2539: 1 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและด้านอภัยาคัยเป็นพื้นฐาน

สุภาพร คำหมื่น (2544: 5 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม และกระบวนการให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 215 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

สรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เคสและเดเน็ท (Cass and Danet อ้างถึงในโสภณ พิงชัย, 2537: 23) มีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2) ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

3) ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากมาย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5) การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

6) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.2.3 คุณภาพบริการ

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างถึงในปิยพงษ์ ศรีสมบุญ, 2543 ค: 11 - 3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับ การเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน

7) ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกาย ความปลอดภัยทางการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

9) ความรู้ ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการการมีหลักฐานในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือ

มาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ

- 1) ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณและคุณภาพของบริการ
- 2) ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้วิจารณญาณของแต่ละบุคคล

การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539: 19 - 20 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 8) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้น เข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (safety)

2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

2.3.1 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีแตกต่างไปตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมือง จะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสานท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครองการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล (2543: 7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2.3.2 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กล่าวถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 มาตรา 249 ที่กล่าวว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในหมวด 14 มาตรา 250 วรรค 1 โดยกล่าวว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

นอกจากนั้นตามมาตรา 251 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริหารงานบุคคลว่า “การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ตามความในมาตรา 250

2.3.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมือง การปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สิริโณม พิเชษฐ บุญเกียรติ, 2553: 13 - 15)

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีการบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมือง การปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมือง การปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธี หนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะ นำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจาย อำนาจนั้น กระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและ เสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดัน ไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วย กลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทาง การเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพ ในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ท้องถิ่นเป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อ ระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและ ความไม่ เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจน ทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกัน ระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่ง ต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญ และคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวกันยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล (ทต.)

2.4.1 บริบทของเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ดูแลด้านความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ และดูแลระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ให้กับชุมชน ส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดโดยมีบริบทด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความเป็นมาของเทศบาลในประเทศไทย

วิกิพีเดีย (2567) ได้กล่าวถึงเทศบาลว่า เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยเกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพมหานคร รัตนโกสินทร์ศก 116 (พุทธศักราช 2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพมหานคร รัตนโกสินทร์ศก 116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอม รัตนโกสินทร์ศก 124 (พุทธศักราช 2418) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พุทธศักราช 2475 เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปีพุทธศักราช 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพุทธศักราช 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496

วิช ชีรพันธุ์เมธี (2539) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับเทศบาลว่า เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลางกระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมาย

กำหนด เป็นการปูพื้นฐาน การปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาลให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีโครงสร้างประกอบด้วยสภาเทศบาล (ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะเทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากรเท่านั้น โดยเทศบาลตำบล จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นที่มีความเจริญพอสมควร และสามารถมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ มีสมาชิกเทศบาลได้ 12 คน มีคณะเทศมนตรี 3 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีก 2 คน) ส่วนเทศบาลเมือง จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป โดยประชากรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำเทศบาลเมือง มีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน มีคณะเทศมนตรีได้ 3 คน เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล และสุดท้ายคือ เทศบาลนคร ตั้งขึ้นในท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป โดยประชาชนเหล่านั้นอยู่กัน อย่างหนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำเทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาล 24 คน และมีคณะเทศมนตรี 5 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอื่นอีก 4 คน)

สรุปว่า เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐ โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีโครงสร้างประกอบด้วย สภาเทศบาล ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลและนั้น ๆ คณะเทศมนตรี อันประกอบด้วยนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

1. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 50 กำหนดไว้ดังนี้

1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

- 1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 1 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2496: 16 - 18)

- 2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 2.4 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 2.9 เทศพาณิชย์

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 16 กำหนดไว้ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2542: 6 - 7)

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
ของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ
และสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด

จิตติรัตน์ สมศิริวัฒนา (2555: 28 - 29) กล่าวว่า หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงกำลังคน กำลังงาน และงบประมาณขององค์กร กำลังความสามารถ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งภาระหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำนั้นต้องเป็นประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างแท้จริง ไม่เกินกำลังความสามารถเพราะจะยิ่งเพิ่มภาระให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น และจะ

เกิดผลเสียมากกว่าผลดีที่จะเกิดขึ้น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการเป็นงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นนั้น และงานเกี่ยวกับความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การสร้างถนน สะพาน สวนสาธารณะ ประปา และการกำจัดขยะมูลฝอย

2. เป็นงานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม เช่น การจัดให้มีการบริการสาธารณสุข แพทย์หรืออนามัยในชุมชนซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

3. งานที่เกี่ยวกับพาณิชย์กรรมในท้องถิ่น เช่น การจัดการตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้สามารถเรียกเก็บค่าบริการจากประชาชน งานประมานนี้ เป็นกิจการที่ใช้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอย่างมิได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาณูปาล การจัดการตลาดการจัดบริการเดินรถและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง และงานเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2522: 2) หมายความว่า อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาด ในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ และให้หมายความรวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมด้วย

5. การบริการร่วม หมายถึง การเชื่อมโยงและนำกระบวนการงานที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงหรือจังหวัดมาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่น ๆ สามารถรับบริการจากภาครัฐ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ณ จุดเดียว ตัวอย่างของการบริการร่วมที่มีการดำเนินการในปัจจุบัน ได้แก่ การบริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว การบริการร่วมแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) และการบริการแบบ C - Service/Portal เป็นต้น การนำศูนย์บริการร่วมมาดำเนินการได้อย่างประสบผลสำเร็จนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการแนวใหม่โดยเน้นการดำเนินนโยบายเชิงรุกที่ยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ

5.1 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered) หลักการนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาถึงความต้องการของประชาชนและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การออกแบบและพัฒนากระบวนการบริการ จนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ

5.2 การบูรณาการงานบริการ (Service Integration) ศูนย์บริการร่วม อาจมีกระบวนการบริการที่มีการบูรณาการในระดับหน้าสำนักงาน เพื่อดำเนินการรับเรื่องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรือมีการบูรณาการเบ็ดเสร็จก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานบริการที่นำมาว่ามนั้น ๆ เช่น การชำระค่าโทรศัพท์ อาจดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ในขณะที่การขออนุญาตสร้างบ้านสามารถให้บริการร่วมเฉพาะในส่วนของการรับเรื่องเท่านั้น แต่ยังไม่อาจให้บริการที่เบ็ดเสร็จได้ เป็นต้น

5.3 การมุ่งเน้นผลลัพธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result - oriented) กล่าวคือ มีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

5.4 การอิงฐานการตลาด (Market based) ศูนย์บริการร่วมจำเป็นต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยบริการภาคเอกชน เช่น การศึกษาและวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และลักษณะบริการใหม่ ๆ ที่จะส่งมอบ และการส่งเสริมการมาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการการพัฒนาตราบริการ (Brand) สำหรับงานบริการของภาครัฐ ตลอดจนการเข้าถึงและการรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ออนไลน์. 2549) การบริการร่วมอีกอย่างหนึ่งที่ท้องถิ่นมีความสนใจอย่างมาก ได้แก่ การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เนื่องจากการบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนอย่างมากในยุคปัจจุบัน

สินธพ อินทรรัตน์ (2550: 25 - 30) สรุปไว้ว่า เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นบริการที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นทั้งผู้ใช้บริการและสมาชิก โดยบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด เป็นตัวแทนของการให้บริการ Bill Payment และ Ticket Net สำหรับเนื้อหาใน www.counterservice.co.th แบ่งเป็นดังนี้ ให้บริการข้อมูลข่าวสารทั่ว ๆ ไปของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาใช้บริการได้โดยไม่ต้องสมัครสมาชิกและให้บริการเฉพาะสมาชิกที่ต้องผ่านการลงทะเบียนตามเงื่อนไขของการให้บริการของแต่ละบริการที่กำหนดไว้ ได้แก่ ให้บริการค่าน้ำข้อมูล การชำระ Bill Payment ให้บริการทางค่าน้ำข้อมูล การขายตั๋ว Ticket Net ให้บริการทางด้านการจองตั๋วผ่าน www.counterservice.co.th

เคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Service) เป็นธุรกิจการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ตลอดจนการจำหน่ายบัตรผ่านเข้าชมการแสดงต่าง ๆ เป็นกิจการของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ที่ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2537 ก่อนจะเข้าสู่กลุ่มธุรกิจค้าปลีกและจัดจำหน่ายในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ในปี พ.ศ. 2539 ภายใต้นโยบายเคาน์เตอร์เซอร์วิส จะเป็นจุดให้บริการที่ตอบรับทุกความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ และจะเป็นจุดให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน ด้วยธุรกิจของเคาน์เตอร์ เซอร์วิสในช่วงเริ่มต้นเป็นการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ การจำหน่ายบัตรชมการแสดง ซึ่งขณะนั้นถือเป็นธุรกิจใหม่สำหรับคนไทย แต่ปัจจุบันเป็นตัวแทนที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีสิทธิในการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ และใบกำกับภาษีเต็มรูปเพื่อใช้สำหรับการขอคืนหรือเครดิตภาษีของผู้ใช้บริการแทนหน่วยงานหรือองค์กรที่มอบหมายให้เคาน์เตอร์เซอร์วิสรับชำระแทนมีผลให้ผู้ใช้บริการที่ถือใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานการรับเงินอย่างใด ๆ ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสออกให้ย่อมได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรนั้น เหมือนได้รับใบเสร็จรับเงินหรือหลักฐานดังกล่าวจากหน่วยงานหรือองค์กรนั่นเอง กระทั่งปี พ.ศ. 2532 บริษัทได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนรับชำระตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้สถาบันการเงินรายแรกที่ได้รับใบอนุญาต (นำชาติ ประชาชื่น (นามแฝง). 2553: 24)

สรุป เทศบาล มีหน้าที่ รักษาความสงบ รักษาความสะอาด มีระบบการจัดการขยะมูลฝอย ระวังและควบคุมการเกิดโรคติดต่อ ดูแลเรื่องถนนเพื่อให้เกิดความสัญจรได้อย่างสะดวก ดูแลเรื่องแม่น้ำ ลำคลองต่าง ๆ ให้สะอาดอยู่เสมอ และจัดให้มีช่องทางการระบายน้ำอย่างเหมาะสม มีการบริการระงับอัคคีภัยและมีเครื่องใช้ในการดับเพลิง มีหน้าที่ให้ความรู้กับประชาชน รวมถึงส่งเสริมและพัฒนาสตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และประชาชนให้สามารถอยู่ในตำบลได้อย่างมีความสุข ปลุกฝังประชาชนให้บำรุงรักษาจารีตประเพณี วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นสืบไป และมีหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล นอกเหนือจากหน้าที่ข้างต้นแล้วปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการที่ไม่หยุดนิ่ง การบริการของเทศบาล จึงจำเป็นต้องปรับให้ทันต่อเหตุการณ์เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาด้านงานบริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การร่วมมือกับศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชนเพื่อให้งานการบริการประชาชนมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น การรับชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น เพื่อลดภาระในการเดินทางไปติดต่อหน่วยงานอื่น ๆ ของประชาชน โดยการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนี้จะเป็นการสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างทันเวลาและทันเหตุการณ์ และสอดคล้องกับสถานการณ์การ

เปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของงานด้านการบริการที่เทศบาลควรจัดตั้งขึ้น การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส คือ การบริการรับชำระสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ ต่าง เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ จำหน่ายบัตรรับชมการแสดง ฯลฯ ซึ่งให้บริการโดยตัวแทนที่ถูกต้องตามกฎหมาย และมีสิทธิ์ในการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี โดยหลักฐานการรับเงินใด ๆ ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสออกให้ย่อมได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรนั้น เหมือนได้รับใบเสร็จรับเงินหรือหลักฐานการจ่ายเงินจากหน่วยงานหรือองค์กรนั่นเอง จากหน้าที่ของเทศบาลที่กล่าวมาสามารถสรุปหน้าที่การให้บริการของเทศบาลที่มีความสำคัญ และมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน เช่น การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งเป็นการบริการที่อำนวยความสะดวกในการรับชำระค่าสาธารณูปโภคให้กับประชาชน เป็นต้น

รายได้ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 ได้กำหนดรายได้ของเทศบาลไว้ดังนี้ (ประเทืองพร สำราญรัตน์. 2550: 7)

1. ภาษีอากร
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กรหรือนิติบุคคลต่าง ๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

รายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 นอกจากรายได้ทั้ง 9 ประการแล้ว ยังได้กำหนดรายได้ของเทศบาลและท้องถิ่นอื่นอีกหลายประการ ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา. 2542: 9 - 11)

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
3. ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
4. ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วไม่เกินร้อยละ 30 ของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

5. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตรา ซึ่งเมื่อรวมกับอัตราที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด แล้วไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราภาษีที่จัดเก็บ ตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

6. ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วย สุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล โดยออก ข้อบัญญัติเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บและให้ถือเป็นภาษี และค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ

7. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

8. ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

9. ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

10. อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการ ควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์

11. อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น

12. ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่

13. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม

14. ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

15. ค่าธรรมเนียมสนามบิน

16. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน

17. ค่าธรรมเนียมใช้น้ำบาดาล

18. ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

19. รายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลแหล่งรายได้ประเภทต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในข้างต้น มิได้หมายความว่าเทศบาลจะมีรายได้ภาษีเหล่านั้นทั้งหมดเต็มจำนวน หากแต่ยัง ต้องแบ่งรายได้บางประเภทให้กับหน่วยงานอื่นอีก เช่น รัฐบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เป็นต้น นอกจากนี้การจัดเก็บรายได้เหล่านี้ เทศบาล มิได้เป็นผู้จัดเก็บเองทั้งหมด ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เข้ามาดำเนินการเก็บภาษีให้แก่เทศบาลอีก เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมการขนส่ง ทางบก เป็นต้น

ดังนี้

มรุต วันทนากร และดรุณี หมั่นสมัคร (2556) ได้สรุปการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลไว้

เทศบาลจัดเก็บเองรัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้เทศบาลตามสัดส่วน

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. ภาษีสรรพสามิต
3. ภาษีบำรุงท้องที่
4. ภาษีสุรา
5. ภาษีป้าย
6. ค่าแสดมปียาสูบ
7. อากรรการฆ่าสัตว์
8. ภาษีการพนัน
9. อากรรรังนกอีแอ่น
10. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
11. ค่าธรรมเนียมสนามบิน
12. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
13. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน
14. ภาษีมูลค่าเพิ่ม
15. ภาษีธุรกิจเฉพาะ
16. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์
17. ภาษีเพื่อการศึกษา
18. ค่าภาคหลวงแร่
19. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม

ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองและไม่ต้องแบ่งสรรให้กับหน่วยงานจะมีค่อนข้างน้อย รายได้ส่วนใหญ่จึงมาภาษีที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บและจัดสรรให้แก่เทศบาล นอกจากนี้พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ยังกำหนดให้เทศบาลมีรายได้จากแหล่งอื่น ๆ อีก ได้แก่

1. รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. รายได้จากสาธารณูปโภค
3. รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับ

บุคคลอื่นหรือจากสหการ

4. ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่
มีกฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ค่าบริการ

6. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

7. เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ

8. รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร

9. เงินกู้จากต่างประเทศ ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ

10. เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ

11. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้

12. เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน

13. รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจ
ที่ดำเนินการเพื่อบูรณาการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

14. รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษการออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์การ หรือ
นิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นเทศบัญญัติโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

สรุป เทศบาล มีรายได้ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ แยกเป็นรายได้ที่จัดเก็บเอง และรายได้
ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล โดยรายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุง
ท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงรายได้จากกิจการอื่น ๆ ของ
เทศบาลที่เทศบาลมีอำนาจในการเก็บรายได้นั้นตามกฎหมาย ส่วนรายได้ที่รัฐจัดสรรให้ ได้แก่
ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ฯลฯ นอกจากนี้รัฐบาลยังจัดสรรงบประมาณให้กับเทศบาล
ในรูปของเงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนา
ท้องถิ่นเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตน

2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ได้รับการยกฐานะตาม
พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจา
นุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลทำให้ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจาก
สุขาภิบาลเขาฉกรรจ์ เป็นเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ปัจจุบันมี
ว่าที่ร้อยตรี โจทย์ แดงจันทร์ เป็นนายกเทศมนตรี

“เขาดงกรรจ” เป็นสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่สำคัญที่สุดของอำเภอ และมีประวัติเล่าขานที่ชาวบ้านเชื่อกันว่า เขาดงกรรจแห่งนี้ เป็นจุดที่สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช สมัยที่ทรงเป็นพระยาวชิรปราการ ได้ทรงรวบรวมคนไทยจากชุมนุมต่าง ๆ เพื่อกอบกู้เอกราชตอนเสียกรุงศรีอยุธยา ครั้งที่ 2 ได้ทรงกระทำพิธี “ฉอถันท์” ซึ่งถือเป็นพิธีตัดไม้ข่มนามที่สำคัญต่อมาได้เพี้ยนเสียงและเพี้ยนรูปจากคำว่า “ฉอถันท์” มาเป็น “ฉ - กรรจ” (แผนพัฒนาเทศบาลตำบลเขาดงกรรจ (พ.ศ. 2566 - 2570), 2567)

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเขาดงกรรจ ตั้งอยู่เลขที่ 111 หมู่ที่ 6 ตำบลเขาดงกรรจ อำเภอเขาดงกรรจ จังหวัดสระแก้ว ห่างจากทางแยกถนนทางหลวงแผ่นดิน 317 สายจันทบุรี - สระแก้ว ประมาณ 500 เมตร ห่างจากตัวจังหวัดสระแก้ว ประมาณ 20 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 267 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีภูเขาหินปูนขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ระหว่าง หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 6 มีพื้นที่ทั้งหมด 8.715 ตารางกิโลเมตร หรือ 5,446.88 ไร่ โดยครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 3, 4, 5 และบางส่วนของหมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 9 ตำบลเขาดงกรรจ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

โดยทั่วไปจังหวัดสระแก้วมีลักษณะภูมิอากาศ แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

- ฤดูร้อน เริ่มต้นแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนเมษายน
- ฤดูฝน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - เดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน - เดือนมกราคม สภาพอากาศเย็นและมีหมอก

ในตอนเช้า

1.4 ลักษณะของดิน

เป็นดินร่วน เหมาะแก่การเพาะปลูกทำการเกษตร

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

1) หนอง บึง จำนวน 4 แห่ง

- | | | |
|------------------|--------------------------|---------------------|
| - บึงสระกุดล่าง | คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำ | ประมาณ 50,000 ลบ.ม. |
| - บึงสระกุดกลาง | คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำ | ประมาณ 20,000 ลบ.ม. |
| - บึงสระกุดโบสถ์ | คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำ | ประมาณ 30,000 ลบ.ม. |
| - บึงหนองซอน | คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำ | ประมาณ 3,200 ลบ.ม. |

2) คลอง ลำธาร ห้วย จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

- คลองพระสะทึง - คลองยาง
- คลองวังจิก - คลองตะเคียน
- คลองอีเหล่า - คลองหินปูน

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

- สวนรุกขชาติเขานกกรรจ์ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จำนวน 1 แห่ง
- วิสาหกิจชุมชนวนเกษตรเขานกกรรจ์ จำนวน 1 แห่ง
- ภูเขาเขานกกรรจ์ จำนวน 1 แห่ง
- ภูเขาเม็ง จำนวน 1 แห่ง
- ภูเขาผาละมี จำนวน 1 แห่ง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านหนองกระทุ่มพัฒนา หมู่ที่ 9 ตำบลเขานกกรรจ์ อำเภอเขานกกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านเขานกกรรจ์ หมู่ที่ 6 ตำบลเขานกกรรจ์ อำเภอเขานกกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านนาบอน หมู่ที่ 7 ตำบลเขานกกรรจ์ อำเภอเขานกกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านฝั่งคลอง หมู่ที่ 25 ตำบลหนองหว่า อำเภอเขานกกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 4,741 คน แยกเป็นชาย 2,320 คน เป็นหญิง 2,421 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,406 ครัวเรือน

ลำดับ	ชื่อชุมชน	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
1	หมู่ที่ 3 บ้านเก่าเขานกกรรจ์	248	352	345	697

ลำดับ	ชื่อชุมชน	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
2	หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 9 หนองกระทุ่ม - หนองขอน	194	245	256	501
3	หมู่ที่ 3 คลองยาง	155	146	192	338
4	หมู่ที่ 4 ร่วมใจ	205	149	145	294
5	หมู่ที่ 4 ตลาดเขาฉกรรจ์	284	248	260	508
6	หมู่ที่ 4 รุ่งอรุณ	237	200	226	426
7	หมู่ที่ 5 เนินมะค่า	314	383	362	745
8	หมู่ที่ 6 สันติสุข	769	597	635	1,232
รวม		2,406	2,320	2,421	4,741

ที่มา: รายงานข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ปี พ.ศ. 2567

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
- โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลเขาฉกรรจ์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาฉกรรจ์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 2 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 10 แห่ง
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 78 ราย
- รถสุขาเคลื่อนที่ จำนวน 1 คัน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 317 สายจันทบุรี - สระแก้ว

ทางหลวงชนบท หมายเลข 3008 สายเขาฉกรรจ์ - หนองใหญ่

5.2 การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาซอยอำเภอเขาฉกรรจ์ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระแก้ว

5.3 การประปา

การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสระแก้ว

5.4 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

- | | |
|--|--------------|
| - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาเขาฉกรรจ์ | จำนวน 1 แห่ง |
| - Kerry Express | จำนวน 1 แห่ง |
| - Flash Express | จำนวน 1 แห่ง |
| - J & T | จำนวน 1 แห่ง |
| - Best Express | จำนวน 1 แห่ง |

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

มีการเพาะปลูกข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง อ้อย มะละกอ ลำไย เป็นต้น

6.2 การท่องเที่ยว

- เขาฉกรรจ์ (ถ้ำทะลุ)
- วัดถ้ำเขาฉกรรจ์
- วัดรัตนคีรี
- วัดนักบุญเบเนดิกต์ เขาฉกรรจ์
- นาวาพาร์มวิลเลจ
- มีเขามีเรา คาเฟ่
- หลงเขา คาเฟ่
- ภูตเฮาส์ คาเฟ่
- ชมวิวทิวเขา คาเฟ่
- อ้นนา คาเฟ่
- สถานีเขาฉกรรจ์

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมา คือ ศาสนาคริสต์

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

มีประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ คือ

1. ประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ จัดขึ้นในวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ของทุกปี
2. ประเพณีวันสงกรานต์และวันผู้สูงอายุ จัดขึ้นในวันที่ 14 เมษายน ของทุกปี
3. ประเพณีวันลอยกระทงและแข่งเรือพายพื้นบ้าน จัดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12

ของทุกปี

4. ประเพณีวันเข้าพรรษา (วันแรม 1 ค่ำ เดือน 8) หรือเทศกาลเข้าพรรษา (วันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 ถึง วันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11) ของทุกปี

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุมพร พลายเมือง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนางานของเทศบาลนครอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ตามตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่เทศบาลนครอุบลราชธานี ควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนา

โครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีกหลายประเด็นเป็นต้นว่า ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบระบบราชการ จัดให้มีเสียงตามสายและให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น ปัญหาที่เกี่ยวกับเทศบาลนครอุบลราชธานีที่ควรมีการดำเนินการวิจัยต่อไป คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลนครอุบลราชธานี

สมบัติ สันทราย (2549) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแฉะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการในเขตเทศบาลตำบลป่าแฉะ ทั้งหมด 18 หมู่บ้าน จำนวน 327 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลป่าแฉะ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำนักปลัดในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง กองคลังในภาพรวม มีความพอใจน้อย กองช่างในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง กองการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาในการให้บริการของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง สำนักปลัด ข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน กองคลัง ข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กิริยามารยาท สันทนา ท่วงทีและวาจา กองช่าง ข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาการให้บริการงานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ งานรักษาความสะอาดของถนน กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและระวังโรคติดต่อ กองการศึกษา ข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ การจัดการศึกษา เด็กอนุบาล 3 ขวบ แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักปลัดควรมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอกับความต้องการ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิริยามารยาท การสนทนา ท่วงที วาจา และความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ กองช่าง การบริการควรให้ความสะดวก รวดเร็ว เรียงลำดับการมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างทันท่วงที ควรมีโรงฆ่าสัตว์ กองการศึกษา ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องเด็กโดยเฉพาะมีบุคลากรอย่างเพียงพอและการเอาใจใส่ดูแลเด็ก จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างทั่วถึง

วิสูตร จงชูณิษฐ์ (2549) ได้ศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ ต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์ในการเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 361 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นชนิดสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ใน

การวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษา ความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ของเทศบาล ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล ประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษา และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุข และกองช่าง ในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมากสำหรับด้านพนักงานด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษาเวลาที่ใช้บริการระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จะทำให้ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟต์ไม่จำเป็นต้องเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการเมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้องทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ ควรมีสถานที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟต์ จัดสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

อมรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ ร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

เทศบาลตำบลป่าต้ว (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1. งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาลของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คิดค่าคะแนนร้อยละ ความพึงพอใจอยู่ที่ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2. งานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลังผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 85.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 3. งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาลผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 87.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของ กองช่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 88.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา ในงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจที่ 87.40 และมีคะแนน เท่ากับ 8 คะแนน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 4,741 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 500 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 18 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 - 11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 5 - 1 / 5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาล ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

3.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 500 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 500 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open - ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดในส่วนของกำหนัดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 - 11) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= (5 - 1) / 5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 500 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 500 ฉบับ คิดเป็น 100% ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ทั้งในภาพรวมและรายด้าน
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	239	47.80
หญิง	261	52.20
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	0	0.00
รวม	500	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	59	11.80
25 - 34 ปี	91	18.20
35 - 44 ปี	117	23.40
45 - 54 ปี	136	27.20
55 - 64 ปี	74	15.40
65 ปีขึ้นไป	23	4.60
รวม	500	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	188	37.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	142	28.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	108	21.60
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	45	9.00
ปริญญาตรี	17	3.40
ปริญญาโท	0	0.00
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
อื่น ๆ ระบุ	0	0.00
รวม	500	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	2.80
พนักงานบริษัท	44	8.80
รับจ้างทั่วไป	136	27.20
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	61	12.20
เกษตรกร	177	35.40
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	3	0.60
นักเรียน/นักศึกษา	53	10.60
ว่างงาน	12	2.40
อื่น ๆ ระบุ	0	0.00
รวม	500	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	37	7.40
3,001 - 5,000 บาท	102	20.40
5,001 - 10,000 บาท	159	31.80
10,001 - 20,000 บาท	136	27.20
20,001 บาทขึ้นไป	66	13.20
รวม	500	100.00
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	100	20.00
งานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)	100	20.00
งานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี	100	20.00
งานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)	100	20.00
งานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	20.00
รวม	500	100.00
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	239	47.80
3 - 5 ครั้งต่อปี	177	35.40
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	84	16.80
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุป ได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมา คือ เป็นเพศชาย จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีเพศที่สาม/เพศทางเลือก

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมา คือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่อเดือน 3,000 บาทขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามติดต่อขอรับบริการในงานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) งานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี งานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) และงานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวนงานละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ต่องาน

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3 - 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 500		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.90	0.34	มากที่สุด
งานที่ 2 ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)	4.87	0.39	มากที่สุด
งานที่ 3 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี	4.89	0.36	มากที่สุด
งานที่ 4 ภารกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)	4.91	0.33	มากที่สุด
งานที่ 5 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	0.38	มากที่สุด
รวม	4.89	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 4 ภารกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ งานที่ 1 ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานที่ 2 ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) และงานที่ 5 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 500		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.37	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.35	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.38	มากที่สุด
รวม	4.89	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว งานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.36	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.30	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.38	มากที่สุด
รวม	4.90	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัด
สระแก้ว ในงานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	0.38	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.89	0.34	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.86	0.40	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.91	0.35	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.94	0.28	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.85	0.41	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.89	0.37	มากที่สุด
รวม	4.89	0.36	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.94	0.28	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.91	0.35	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.95	0.26	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.88	0.35	มากที่สุด
รวม	4.92	0.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.96	0.24	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.94	0.28	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.89	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	4.95	0.26	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.92	0.31	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.93	0.32	มากที่สุด
รวม	4.93	0.30	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.84	0.44	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.89	0.37	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.77	0.51	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.93	0.29	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.87	0.39	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.87	0.36	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.94	0.24	มากที่สุด
รวม	4.87	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95

($\bar{X} = 4.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.38	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.35	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.46	มากที่สุด
รวม	4.87	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) และรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 2 ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.91	0.35	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.89	0.34	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.88	0.35	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.84	0.42	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.86	0.40	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.83	0.43	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.85	0.38	มากที่สุด
รวม	4.87	0.38	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.85	0.38	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.93	0.29	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.88	0.35	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.90	0.36	มากที่สุด
รวม	4.89	0.35	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.91	0.35	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.83	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.86	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	4.93	0.32	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.86	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.88	0.35	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
รวม	4.88	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.91	0.32	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.86	0.42	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.84	0.42	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.41	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.77	0.47	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.47	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.90	0.33	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.85	0.46	มากที่สุด
รวม	4.86	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 2 ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.37	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.32	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.39	มากที่สุด
รวม	4.89	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 3 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 3 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.85	0.41	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.89	0.31	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.89	0.37	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.92	0.34	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.83	0.43	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.90	0.36	มากที่สุด
รวม	4.85	0.41	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.92	0.31	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.93	0.32	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.88	0.35	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.93	0.29	มากที่สุด
รวม	4.92	0.32	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.89	0.37	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.92	0.34	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.91	0.35	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	4.89	0.34	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.87	0.36	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.94	0.28	มากที่สุด
รวม	4.90	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.90	0.33	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.88	0.35	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.83	0.43	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.92	0.34	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.86	0.37	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.84	0.37	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.92	0.38	มากที่สุด
รวม	4.87	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 3 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ และมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.33	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.37	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.28	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.32	มากที่สุด
รวม	4.91	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ในงานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัด
สระแก้ว ในงานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	0.41	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.87	0.39	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.86	0.37	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.88	0.32	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.95	0.26	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.93	0.29	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.96	0.24	มากที่สุด
รวม	4.90	0.33	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.92	0.34	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.47	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.84	0.39	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.95	0.26	มากที่สุด
รวม	4.89	0.37	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.91	0.32	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.87	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.94	0.28	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	4.96	0.20	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.93	0.26	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.96	0.24	มากที่สุด
รวม	4.93	0.28	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.93	0.29	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.91	0.32	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.85	0.41	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.96	0.24	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.35	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.89	0.34	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.91	0.35	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.95	0.26	มากที่สุด
รวม	4.91	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ

กระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$)

5) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.41	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.37	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.38	มากที่สุด
รวม	4.87	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 5 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.80	0.57	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.48	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.82	0.43	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.88	0.38	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.85	0.41	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.93	0.32	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.94	0.24	มากที่สุด
รวม	4.87	0.41	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.79	0.45	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.92	0.31	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.86	0.42	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด
รวม	4.85	0.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.94	0.24	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.87	0.39	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.87	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	4.91	0.29	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.83	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.92	0.27	มากที่สุด
รวม	4.89	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.93	0.26	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.89	0.31	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.80	0.47	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.48	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	0.47	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.87	0.36	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.94	0.28	มากที่สุด
รวม	4.84	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในงานที่ 5 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ มีช่องทาง

เลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	มากที่สุด	97.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.80	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	มากที่สุด	98.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	มากที่สุด	97.40	10
รวม	4.89	มากที่สุด	97.80	10

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยเรียงลำดับ ร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ 1 ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.90	มากที่สุด	98.00	10
งานที่ 2 ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)	4.87	มากที่สุด	97.40	10
งานที่ 3 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี	4.89	มากที่สุด	97.80	10
งานที่ 4 ภารกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)	4.91	มากที่สุด	98.20	10
งานที่ 5 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	มากที่สุด	97.40	10
รวม	4.89	มากที่สุด	97.80	10

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. งานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3. งานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. งานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5. งานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

รายงานผลดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 5 งานของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานที่ 2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5 งานที่ 5 การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5.2 อภิปรายผล

จากผลของการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการกิจงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ดังต่อไปนี้

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ การกิจด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 97.80 และน้อยที่สุด คือ การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) และการกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น

ร้อยละ 97.40 ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจหน้าที่ของตามมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงเห็นได้ว่า เทศบาลตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามมาตรา 7 ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาตผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดระยะของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนเข้าใจ และทราบขั้นตอนการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดต่อกับเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว เช่น การขอข้อมูลข่าวสาร ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รับลงทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้ายอาคาร เป็นต้น

ผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ นันทวัฒน์ บรมานันท์ และประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่าบริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็ถือว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการดำเนินงานบริการการให้บริการคุณภาพชีวิต ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณสุข ภารกิจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนในสำนักงาน และภารกิจด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮลเก็ทต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่าบริการที่ดี มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และสอดคล้องแนวคิดของ Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้น ๆ อยู่เสมอ ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สามารถนำผลวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ข้อเสนอแนะได้เป็น 3 ประเด็น คือ 1) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และบริการด้วยความเสมอภาค 2) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

และเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายท้องถิ่น หรือการเชิญผู้ประกอบการและประชาชน มาเข้าร่วมอบรม เพื่อรับฟังปัญหาความต้องการและสร้างความร่วมมือ ในการชำระภาษีมากขึ้น

3) ดำเนินงานรับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการ กระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ จุดเดียว อันเป็นการยกระดับ คุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนองค์กรโดยการปรับปรุง กระบวนการ ขั้นตอนหรือแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความยืดหยุ่นให้เอื้อแก่การแก้ไขปัญหาของ ประชาชนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาส่งเสริม การให้บริการประชาชน (e - Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

ระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน ความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ในการ ให้บริการสาธารณะ ซึ่งในประเด็นนี้ Asher (2001) ได้กล่าวว่าควรมีการลดความเป็นทางการให้เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้าน ฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย 2) ด้านประชาชน กล่าวคือ ประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับ ทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่ เพียงพอ ได้แก่ ขาดช่องทางการให้บริการที่หลากหลายยังขาดอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ ทันสมัยสำหรับให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของสามารถ ชนะปริญญา (2548) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร และพบว่า องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและรายได้ไม่เพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะ

5.3.2 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีปัจจัยสำเร็จที่สำคัญ ประชาชนให้การยอมรับในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และบุคลากรของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ มีความโปร่งใสในการ ปฏิบัติหน้าที่มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีมนุษยสัมพันธ์ทันท่วงทีใส่ใจ ให้กับงานบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

5.4.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ภาพรวมในแต่ละ

ด้านอยู่ในระดับดีมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกขั้นตอนต่อไปดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการจัดให้บริการแก่ประชาชนในระยะเวลาที่เหมาะสมกับการรับบริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนต่าง ๆ และพร้อมที่จะแก้ไขต่าง ๆ แก่ประชาชนอย่างจริงใจ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรเพิ่มช่องทางให้แก่ผู้ที่มารับบริการ และสามารถทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ และจัดให้มีช่องทางในการให้บริการในช่วงที่เป็นวันหยุดหรือมีเจ้าหน้าที่และพนักงานคอยให้คำแนะนำเพิ่มเติมหากประชาชนมาติดต่อรับบริการในช่วงวันหยุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการต่อประชาชน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะแก่เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยกิจกรรมายาที่เหมาะสม พร้อมทั้งให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรนำเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรส่งเสริมให้บุคลากรและประชาชนในพื้นที่ได้ร่วมกันรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง มีการจัดกิจกรรมทำสะอาดชุมชนประจำสัปดาห์/ประจำเดือน มีการรณรงค์/ประชาสัมพันธ์หรือปลุกจิตสำนึกให้ทุกคนมีส่วนร่วม

ในการดูแลความสะอาด รวมไปถึงการมีกิจกรรมการประกวดชุมชนสะอาดหรือบ้านครัวเรือนสะอาด เพื่อเป็นกระตุ้นจิตสำนึกและรับผิดชอบร่วมกันในการดูแลชุมชนให้น่าอยู่ สะอาดตา

2) การกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรมีการพัฒนากายภาพและสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ) อย่างต่อเนื่อง ให้มีความร่มรื่น สวยงาม ปลอดภัย ให้เหมาะสมต่อกิจกรรมนันทนาการและพักผ่อนหย่อนใจ รวมไปถึงควรมีกิจกรรมภายในสวนสาธารณะให้เกิดการดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือประชาชนได้ใส่ใจในการออกกำลังกายหรือพาครอบครัวมาทำกิจกรรมสร้างสรรค์ เช่น กิจกรรมดนตรีในสวน กิจกรรมตลาดนัด กิจกรรมประกวด กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น

3) การกิจด้านการจัดเก็บภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ออกสำรวจพบปะกับประชาชนผู้เสียภาษีประจำปี หรือให้บริการนอกสถานที่ หรือมีบุคลากรคอยแนะนำประชาชนในการจัดทำเอกสารหรือกรอบบแบบฟอร์ม รวมไปถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันหรือปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และประชาชนในการรวบรวมฐานข้อมูลและแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือติดต่อแจ้งเตือนการชำระภาษี อีกทั้งควรมีการเปิดเผยข้อมูลการจัดเก็บภาษีแต่ละปี เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงการนำงบประมาณไปพัฒนาด้านต่าง ๆ

4) การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด) ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรมีการจัดตั้งศูนย์ควบคุมกล้องวงจรปิด และมีแอปพลิเคชันการให้บริการดูกล้องวงจรปิดแบบ Real time 24 ชั่วโมง ทางไลน์หรืออื่น ๆ เพื่อเป็นการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยได้อย่างทั่วถึง และป้องกันเหตุร้าย เหตุฉุกเฉินได้ทันท่วงที และควรมีการติดตั้งกระจายกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมจุดเสี่ยงหรือมุมอับทุกพื้นที่ รวมไปถึงกล้องวงจรปิดควรมีทั้งทางบก ทางน้ำ เพื่อตรวจสอบสภาพน้ำขึ้น - ลง บริเวณคลองพระสะทึง สะพานข้ามคลอง สะพานลอย รอบเขาฉกรรจ์ สี่แยก จุดตัด ทางโค้ง และเส้นทางการจราจรต่าง ๆ เป็นการแจ้งเตือนภัยได้รวดเร็ว

5) การกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรส่งเสริมให้มีการนำระบบดิจิทัลเข้ามาอำนวยความสะดวกในการแจ้งคำร้องขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ เพื่อลดการใช้กระดาษ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และลดขั้นตอนในการเดินทางเข้ามายื่นเอกสารต่อเจ้าหน้าที่ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ออกสำรวจพบปะกับประชาชน หรือให้บริการนอกสถานที่ในการให้ข้อมูลการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในพื้นที่

5.4.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อย่างเป็นระบบ
- 4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. โปรแกรมจัดเก็บบันทึกและประมวลผล ปี 2566 - 2570. สืบค้นวันที่ 9 กันยายน 2567 เข้าถึงได้จาก <https://smartbmn.cdd.go.th/Login>.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2548). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- _____. (2551). มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). ทักษะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติรัตน์ สมศิริวัฒนา. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์. (2564). แผนพัฒนาเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ (พ.ศ. 2566 - 2570). สืบค้นวันที่ 9 กันยายน 2567. เข้าถึงได้จาก <https://www.khaochakan.go.th>.
- เทศบาลตำบลป่าต้ว. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- น้ำชาติ ประชาชื่น (นามแฝง). (2553). เคาน์เตอร์ เซอร์วิส. ข่าวสด. หน้า 24.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันธิดา จันท์ศิริ. (2558). การออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เชิงรุก: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- นิภาพรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ปธาน สุวรรณมงคล. (2543). สรุปผลการทดลอง “ตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี โดยการกระจายอำนาจส่วนท้องถิ่น: ข้อเสนอเพื่อการขยายผล”. ระหว่างวันที่ 18 - 19 กันยายน 2543 ณ โรงแรมจุฬาลงกรณ กรุงเทพฯ.
- ประทุมพร พลายเมือง. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ประเทืองพร สำราญรัตน์. (2550). ทิศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสลกบาตร อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประยูร กาญจนดุล. (2547). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาพญาไท. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก หน้า 5 - 17 (11 พฤศจิกายน 2542)
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562). พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. เล่ม 136 ตอนที่ 50 ก หน้า 152 - 153 (16 เมษายน 2562).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ อจท.
- มรุต วันทนการ และตรุณี หมั่นสมัคร. (2567). รายได้ของเทศบาล. สืบค้นวันที่ 9 กันยายน 2567. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th>.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิกิพีเดีย. (2567). เทศบาลในประเทศไทย. สืบค้นวันที่ 9 กันยายน 2567. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org>.
- วสันต์ ใจเย็น. (2549). ปัญหาความรับผิดชอบในการบริหารงานภาครัฐ. วารสารการพัฒนาท้องถิ่น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิรัช ธีรพันธุ์เมธี. (2539). เทศบาล. สืบค้นวันที่ 9 กันยายน 2567. เข้าถึงได้จาก <http://legacy.orst.go.th>.

- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิสูตร จงชูณิษฐ์. (2549). **การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). **นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- วุฒิไกร ดวงพิบูล. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอนางรอง จังหวัดนครราชสีมา**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- สมบัติ สันทราย. (2549). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สามารถ ชนะปริญญา. (2548). **การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2496). **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา.
- _____. (2522). **พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: การบริหารความรู้**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2549). **แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมสำหรับตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ**. สืบค้นวันที่ 9 กันยายน 2567 เข้าถึงได้จาก <https://www.opdc.go.th/content/filelist/MTI2>.

- สำนักงานเลขาธิการฯ. (2561). **ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2560 - 2579**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. หน้า 5 - 10.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. (2566). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2564)**. พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรกฎาคม 2566). กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- สินธพ อินทรรัตน์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ อบต. เคน์เตอร์เซอร์วิส องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอบางบาล จังหวัดสงขลา**. ค้นคว้าอิสระ รม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิริโฉม พิเชษฐ บุญเกียรติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรจจะ. (2517). **แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน**. ในบทความทางวิชาการ. เล่ม 16. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)**. การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โสภณ พิงชัย. (2537). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกริก.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรธรณ เมฆทัศน์. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Asher, M. G. (2001). **Globalization and fiscal policy: Rationale for reform in Southeast Asia**. In M. G. Asher, D. Newman, & T. P. Snyder (Eds.), *Public policy in Asia: Implications for business and government* (pp. 100 - 101). Westport, New Zealand: Quorum Books.

Hoffman, K.D. and Bateson, E.G. (2006). **Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases**. Australia: Thomson/South - western.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

งานที่ 1 การกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

เทศบาลตำบลเขาดินกรรจ์ ได้มีการจัดกิจกรรมการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ



งานที่ 2 ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)

เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ได้มีการบริการสาธารณะในการพัฒนาสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)

ให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ด้านสุขภาพ ออกกำลังกาย ท่องเที่ยว และพักผ่อนหย่อนใจ



งานที่ 3 การกิจด้านการจัดเก็บภาษี

เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ

และลงพื้นที่ออกหน่วยให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

ประกาศ เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์
เรื่อง การประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและ ภาษีป้าย ประจำปี 2567

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ผู้มีหน้าที่ : เจ้าของที่ดิน/เจ้าของสิ่งปลูกสร้าง
และของครอบครอง มีครอบครองหรือมีสิทธิ
พึงใช้สอยที่ดินในท้องที่ของของรัฐ
(ที่ดิน/สิ่งปลูกสร้าง)

อัตราภาษี : 10% ของค่าภาษี มีค่าหรือนอกเหนือจากที่ดิน
: 20% ของค่าภาษี มีค่าหรือนอกเหนือจากที่ดิน
: 40% ของค่าภาษี มีค่าหรือนอกเหนือจากที่ดิน
เป็นต้น : 1% ของค่าภาษี มีค่าหรือนอกเหนือจากที่ดิน

บทลงโทษ : เบี่ยงเบน, เป็นหนี้, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
และการทำผิดกรณีอื่น

ติดต่อ กองคลังฝ่ายจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ โทร 037-247210 ต่อ 18

ภาษีป้าย
ตรวจสอบรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง : ภายใน มกราคม 2567
ประกาศรายการประเมินที่ดิน : ภายใน ธันวาคม 2567
แจ้งรายละเอียดภาษี : ภายใน เมษายน 2567
ชำระภาษี : ภายใน มิถุนายน 2567
ขอชำระภาษี : ภายใน สิงหาคม 2567

ฐานภาษี : มูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ราคาประเมิน/ราคาจริง)
อัตราภาษี : มกราคม-มิถุนายน 2567
ชำระภาษี : ภายใน 15 วัน นับแต่วันแจ้งการประเมิน
ค่าปรับ : ไม่เกินร้อยละห้าต่อปี (5%) ของเงินประเมิน
เงินเพิ่ม : ไม่เกินร้อยละห้าต่อปี (5%) ของเงินประเมิน
คืนเงินคืน : 5% ของค่าภาษี คืนเงิน
ผู้มีหน้าที่ : เจ้าของหรือผู้ครอบครอง

โครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่
และ
“ สัปดาห์การให้บริการประชาชน ”
เนื่องในวันข้าราชการพลเรือน ประจำปี พ.ศ. 2567
ระหว่างวันที่ 31 มีนาคม ถึง วันที่ 2 เมษายน 2567
เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์

เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์
บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
ประจำปีงบประมาณ 2567

ระหว่างวันที่ 31 มีนาคม ถึง 2 เมษายน 2567

31 มีนาคม
เวลา 17:00 - 20:00
ณ ศาลาอเนกประสงค์
ชุมชนหนองขอน จัดเก็บ
ภาษีของชุมชนหนอง
กระทุ่ม-หนองขอน /
ชุมชนเนินมะค่า /
ชุมชนคลองยาง

1 เมษายน
เวลา 17:00 - 20:00
ณ ศาลาอเนกประสงค์
ชุมชนตลาดเขาฉกรรจ์
จัดเก็บภาษีของชุมชน
ร่วมใจ / ชุมชนตลาด
เขาฉกรรจ์ / ชุมชน
รุ่งอรุณ / ชุมชนบ้าน
เก่าอุดมสุข

2 เมษายน
เวลา 17:00 - 20:00
ณ ศาลาอเนกประสงค์
ชุมชนสันติสุข จัดเก็บ
ภาษีของชุมชนสันติสุข

“สัปดาห์การให้บริการประชาชน”
โดย กองคลัง เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์
สอบถามเพิ่มเติม โทร. 0 3724 7210 กด 18

แผนการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ (ครั้งที่ 2)
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
กองคลัง เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์
ระหว่างวันที่ 30 เมษายน 2567 ถึง 3 พฤษภาคม 2567

30 เมษายน 2567
ตั้งแต่เวลา 18.00 น.
ณ ศาลาอเนกประสงค์ชุมชนบ้านเก่าเขาฉกรรจ์
และ
ณ ศาลาอเนกประสงค์ชุมชนหนองขอน

1 พฤษภาคม 2567
ตั้งแต่เวลา 18.00 น.
ณ ศาลาอเนกประสงค์ชุมชนคลองยาง
และ
ณ ศาลาอเนกประสงค์ชุมชนเนินมะค่า

2 พฤษภาคม 2567
ตั้งแต่เวลา 18.00 น.
ณ ศาลาอเนกประสงค์ชุมชนตลาดเขาฉกรรจ์
และ
ณ ศาลาอเนกประสงค์ชุมชนร่วมใจ

3 พฤษภาคม 2567
ตั้งแต่เวลา 18.00 น.
ณ ชุมชนรุ่งอรุณ (ลานข้างบ้านครูอวย)
และ
ณ ศาลาอเนกประสงค์ชุมชนสันติสุข

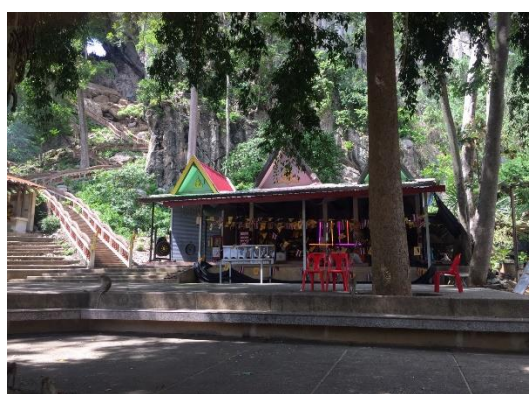
****เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โปรดนำหนังสือแจ้งประเมินเพื่อการเสียภาษีที่ดินฯ มาแสดงด้วย**

งานพัฒนารายได้ ฝ่ายบริหารงานคลัง
กองคลัง เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์
โทร. 0 3724 7210 กด 18



งานที่ 4 การกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)

เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ได้มีการบริการสาธารณะดูแลความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ และทรัพย์สินของทางราชการ โดยการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดในพื้นที่สาธารณะ



งานที่ 5 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 เทศบาลตำบลเขาคกรรจ์ ได้ดำเนินการลงพื้นที่ออกหน่วยให้บริการให้คำแนะนำ
 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนในพื้นที่



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25 - 34 ปี ☐ 35 - 44 ปี
☐ 45 - 54 ปี ☐ 55 - 64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ว่างงาน
☐ อื่น ๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานที่ 1 การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
☐ งานที่ 2 การปฏิบัติงานสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)
☐ งานที่ 3 การปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี
☐ งานที่ 4 การปฏิบัติงานความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)
☐ งานที่ 5 การปฏิบัติงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว**

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

- ☐ งานที่ 1 ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ☐ งานที่ 2 ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม (สวนสาธารณะ)
- ☐ งานที่ 3 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี
- ☐ งานที่ 4 ภารกิจด้านความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)
- ☐ งานที่ 5 ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
3. มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์					
4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
5. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค
ประวัตินักวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

**ผู้ดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว**

ผู้รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

สถานที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว

เลขที่ 1177 หมู่ที่ 2 ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม

อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว 27000

โทรศัพท์ 03-7447-043 โทรสาร 03-7447-111

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sakaew@vru.ac.th

นักวิจัย

อาจารย์วรารุณ คำพานิช

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เลขที่ 1177 หมู่ที่ 2 ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม

อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว 27000

โทรศัพท์ 03-7447-043 โทรสาร 03-7447-111

โทรศัพท์ (มือถือ) 09-3362-4516

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ warawut.kum@vru.ac.th

ภาคผนวก ง

ภาพตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ

ภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว



ภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

