



ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2569

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2569

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 มิติ ได้แก่ 1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 498 คน เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่บริการโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 งานที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 ($M=4.68$, $SD=0.56$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 ($M=4.67$, $SD=0.55$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.31 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 ($M=4.69$, $SD=0.54$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.79 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 ($M=4.68$, $SD=0.57$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 ($M=4.68$, $SD=0.58$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดงมะดะกา จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และการสนับสนุนจากผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น และผู้บริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและให้คำแนะนำเชิงเทคนิคที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาดังกล่าวอย่างยิ่งในด้านแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่คณะผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางหลักในการออกแบบเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้นที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ ทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญมาใช้วิเคราะห์และสรุปผล

ในการดำเนินการครั้งนี้หากมีข้อผิดพลาดประการใดคณะผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ และหวังว่าผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา

สิงหาคม 2569

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค-ง
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปผู้บริหาร.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
บริบทและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่.....	7
แนวคิดความพึงพอใจ.....	20
แนวคิดการบริการสาธารณะ.....	26
แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ตัวแปรที่ศึกษา.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	41
ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง).....	43
ความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	47
ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ).....	51
ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)	55
ความพึงพอใจในภาพรวม.....	60
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	62
สรุปผลการศึกษา	62
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	69
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลการใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เลือกตั้งตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2568.....	8
2.2 ข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	9
2.3 ข้อมูลจำนวนครัวเรือนของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	10
2.4 ข้อมูลการศึกษาของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	11
2.5 ข้อมูลประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ในเขตเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	12
2.6 ข้อมูลจุดติดตั้งกล้องกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	13
2.7 ข้อมูลเครื่องมือสำหรับป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น	14
2.8 ข้อมูลพื้นที่เกษตรกรรมของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	17
2.9 ข้อมูลด้านาศุสัตว์ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	18
2.10 ข้อมูลรายได้ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.....	19
4.1 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศในแต่ละงานบริการ.....	41
4.2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม.....	42
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง).....	43
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	47
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ).....	51
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ).....	56
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม.....	60

บทสรุปผู้บริหาร

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการโดยใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management - NPM) ที่เน้นการปรับเปลี่ยนระบบราชการจากการยึดถือกฎระเบียบมาเป็นการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และมองประชาชนในฐานะ "ลูกค้า" ที่ต้องสร้างความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของประเทศไทยภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่กำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ 6 ด้านหลักเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ โดยเชื่อว่าความพึงพอใจของประชาชนถือเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Success indicator) และสะท้อนสมรรถนะการทำงานขององค์กร อีกทั้งใช้ผลของการศึกษาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 มิติ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ความสะดวก รวดเร็ว และความชัดเจนของขั้นตอน) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ (ความหลากหลายและประสิทธิภาพของช่องทางติดต่อทั้งกายภาพและดิจิทัล) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความสุภาพ ความรู้ความสามารถ และจิตสำนึกในการบริการ) และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความพร้อมของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์)

ผลการศึกษาช่วยให้ผู้บริหารเห็นภาพรวมของจุดแข็งและ/จุดอ่อนในการให้บริการแต่ละมิติ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของการบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนทุกกลุ่มอย่างยั่งยืน

วิธีการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ในตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา รวมทั้งสิ้น 498 คน และใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยตารางเลขสุ่มจากบัญชีรายชื่อผู้รับบริการ (Population frame) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ตั้งแต่ระดับ "พึงพอใจน้อยที่สุด" (1 คะแนน) ถึง "พึงพอใจมากที่สุด" (5 คะแนน) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อคำถามความพึงพอใจใน 4 มิติ และ 3) ข้อเสนอแนะปลายเปิด ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 จากนั้น นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสถิติสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีลงพื้นที่ในชุมชนเพื่อแจกและรับแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถชี้แจงวัตถุประสงค์แก่ผู้ตอบได้โดยตรง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean: M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) แปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับตั้งแต่พึงพอใจน้อยที่สุดถึงพึงพอใจมากที่สุด

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น จำนวน 4 งานบริการ ครอบคลุม 4 มิติการประเมิน มีดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 จาก 5.00 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 93.57)

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามรายมิติ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับคะแนนได้ดังนี้

- 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก: ร้อยละ 94.49 (4.72 คะแนน)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ร้อยละ 93.67 (4.68 คะแนน)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ: ร้อยละ 93.66 (4.68 คะแนน)
- 4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ: ร้อยละ 93.22 (4.66 คะแนน)

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ พบว่า ผลการประเมินทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ เรียงตามลำดับดังนี้

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ: ร้อยละ 93.79 (4.69 คะแนน)
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ): ร้อยละ 93.68 (4.68 คะแนน)
- 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ): ร้อยละ 93.50 (4.68 คะแนน)
- 4) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง): ร้อยละ 93.31 (4.67 คะแนน)

การอภิปรายผล

ความสำเร็จของเทศบาลตำบลดอนขมิ้นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง มาจากปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง: การให้บริการตรงตามความคาดหวังและตอบสนองปัญหาที่แท้จริงของชุมชน
2. จิตสำนึกในการบริการ (Service Mind): เจ้าหน้าที่มีความสุขภาพ มีความรู้ และกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา
3. การปรับปรุงกระบวนการ: มีขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความเป็นธรรมในการให้บริการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM)

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

เทศบาลตำบลดอนขมิ้นควรพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษามาตรฐานและยกระดับการให้บริการ ดังนี้

1. ยกระดับสู่ดิจิทัล: นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ เช่น ระบบ E-service หรือการรับคำร้องออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา
2. รักษามาตรฐานความรวดเร็วและเสมอภาค: พัฒนาระบบการลดขั้นตอน (Timely Service) และยึดมั่นในความยุติธรรมตามกฎหมาย
3. การมีส่วนร่วมเชิงรุก: ลงพื้นที่สำรวจความต้องการและเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิดและร่วมตรวจสอบเพื่อสร้างความโปร่งใสและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานและการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีดังนี้

1. กลยุทธ์การยกระดับคุณภาพบริการ (Service Quality Upgrade) ควรนำผลการศึกษาที่พบว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง มาพัฒนาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา (Timely service): มุ่งพัฒนาระบบการทำงานเพื่อลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อตอบสนองความต้องการที่เร่งด่วนของประชาชน

1.2 ความเสมอภาคและเป็นธรรม (Equitable service): สร้างมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความยุติธรรมตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

1.3 การพัฒนาบุคลากร (Staff competency): มุ่งเน้นการปลูกฝังจิตบริการ (Service mind) ความสุภาพ และเพิ่มพูนความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

1.4 การปรับปรุงสภาพแวดล้อม: ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้ เข้าถึงง่าย สะอาด และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน

2. กลยุทธ์การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์และนวัตกรรม (NPM & Innovation) ตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ควรปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์การบริหาร ดังนี้

2.1 การกำหนดตัวชี้วัด (KPIs): ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนและท้าทาย โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เกิดขึ้นกับประชาชนมากกว่าเพียงแค่การทำตามขั้นตอน

2.2 การพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล: นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น ระบบ E-service การรับคำร้องออนไลน์ และการใช้ Big Data เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลา (Non-stop service)

2.3 การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง: ใช้วงจร PDCA (วางแผน-ลงมือทำ-ตรวจสอบ-แก้ไข) และทำการเทียบเคียง (Benchmarking) กับองค์กรที่เป็นเลิศเพื่อพัฒนามาตรฐาน

3. กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมและเครือข่าย (Governance & Participation) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ที่เน้นการ "รับใช้พลเมือง" ควรดำเนินการดังนี้

3.1 การทำงานเชิงรุก (Proactive service): ลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการและแก้ไขปัญหาถึงในชุมชนโดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเดินเข้ามาหา

3.2 การส่งเสริมบทบาทประชาชน: เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาเป็น "หุ้นส่วนการพัฒนา" โดยมีส่วนร่วมในการร่วมคิด วางแผน และตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อสร้างความโปร่งใสและภาวะรับผิดชอบ

3.3 การสร้างภาคีเครือข่าย (Networking): บูรณาการทำงานร่วมกับภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่

4. กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนในอนาคต

4.1 การศึกษาผลกระทบระยะยาว (Outcome study): ติดตามผลที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

4.2 การสร้างความไว้วางใจ (Trust & Loyalty): ศึกษาทัศนคติของประชาชนเพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นและความรู้สึกเป็นเจ้าของท้องถิ่นร่วมกัน

4.3 การปฏิรูปกฎระเบียบ: ศึกษาความยืดหยุ่นในการปรับปรุงกฎระเบียบที่ล้าสมัยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

4.4 ความพึงพอใจภายในองค์กร: ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจและสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ เพราะความพึงพอใจภายในจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการภายนอก

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM) เป็นกระบวนทัศน์การบริหารที่มุ่งปฏิรูประบบราชการแบบดั้งเดิม (Traditional bureaucracy) โดยการนำหลักการและเทคนิคการบริหารของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ มีหัวใจสำคัญคือการปรับเปลี่ยนจากการยึดถือกฎระเบียบและขั้นตอน (Process accountability) มาเป็นการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for results) เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สุขแก่ประชาชน การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เปลี่ยนจุดเน้นจากการควบคุมปัจจัยนำเข้า (Input) และการปฏิบัติตามระเบียบ มาเป็นการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ใช้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (KPIs) ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมและใช้ระบบการประเมินผลที่เน้นตัวเลขและสถิติเพื่อพิสูจน์ประสิทธิภาพของงาน การจัดการภาครัฐแนวใหม่มองประชาชนในฐานะ "ลูกค้า" (Customer-Driven) ที่ต้องสร้างความพึงพอใจสูงสุด ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) โดยเน้นการตอบสนองความต้องการด้วยการทำงานเชิงรุกเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลของประชาชน พัฒนาระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (e-Government) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งเป็นการบริหารที่เปิดกว้างให้ประชาชนและภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบและร่วมตัดสินใจในภารกิจสาธารณะ

การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในประเทศไทยปรากฏชัดเจนผ่านพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และพัฒนาต่อเนื่องไปสู่ "ระบบราชการ 4.0" ที่เน้นความเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected) การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยเป้าหมายสูงสุดคือการสร้างภาครัฐที่เป็นที่พึงและเชื่อถือไว้วางใจได้ของประชาชน นอกจากนั้นในแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ยังเน้นการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย และกำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ถือเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับรากฐานหรือชุมชนมากที่สุด โดยเป็นกลไกสำคัญทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง และมีส่วนร่วมในการร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงจุดด้วยการรู้ถึงสภาพปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่ได้ดีกว่าคนภายนอก ทำให้สามารถเข้าถึงการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วที่สุด อีกทั้งทำหน้าที่จัดการบริการสาธารณะที่เป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมขั้นพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนทุกคนมีโอกาสเข้าถึงบริการที่จำเป็นอย่างเท่าเทียม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับปี 2540, ปี 2550 และ ปี 2560) เป็นกฎหมายสูงสุดที่วางรากฐานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารงาน โดยมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล และการเงิน การคลัง มีหน้าที่และอำนาจดูแลจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน โดยขอบเขตภารกิจของ อปท. ครอบคลุม 6 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน: จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต: ครอบคลุมการสาธารณสุข การจัดการศึกษาเบื้องต้น และสวัสดิการสังคม 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม: การรักษาความสงบเรียบร้อย และการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว: รวมถึงการส่งเสริมอาชีพและพาณิชยกรรม 5) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น: การบำรุงรักษาเอกลักษณ์และจารีตประเพณีของพื้นที่ ซึ่งการกระจายอำนาจดังกล่าวไม่ใช่เพียงการถ่ายโอนภารกิจ แต่ยังทำให้ อปท. สามารถทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างสมบูรณ์

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยถือเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จและเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยความพึงพอใจมีบทบาทในฐานะดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Success indicator) โดยที่ความพึงพอใจไม่ใช่เพียงความรู้สึกส่วนบุคคล แต่เป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการสาธารณะซึ่งมีบทบาทสำคัญดังนี้ 1) เป็นมาตรวัดการบรรลุเป้าหมาย โดยการจะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีที่สำคัญคือการวัดความพึงพอใจของประชาชน เพราะงานของรัฐไม่ได้มุ่งเพียงแค่ทำให้เสร็จสิ้นไป แต่ต้องให้บริการอย่างดีจนเป็นที่พอใจ 2) เป็นตัวบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้า ซึ่งความเจริญก้าวหน้าของงานบริการถูกระบุโดยจำนวนผู้มาใช้บริการและความพึงพอใจที่เกิดขึ้น 3) เป็นเกณฑ์ตัดสินคุณภาพ โดยในเชิงบริหารจัดการความพึงพอใจคือหลักการเบื้องต้นที่ใช้ตัดสินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพหรือไม่ ซึ่งแตกต่างจากปริมาณงานที่วัดเพียงจำนวนครั้งที่ให้บริการ

ความพึงพอใจยังมีบทบาทสำคัญในการสะท้อนถึงคุณภาพและสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกระจกเงาที่สะท้อนถึงขีดสมรรถนะ (Competence) และประสิทธิภาพขององค์กรในมิติต่าง ๆ ดังนี้ 1) สะท้อนประสิทธิภาพองค์กร โดยระดับความพึงพอใจแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดทำขึ้น ซึ่งเกิดจากพื้นฐานการรับรู้และประสบการณ์จริงของผู้รับบริการ 2) เป็นตัวชี้วัดสมรรถนะการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการภาครัฐเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 3) เป็นเครื่องชี้แสดงถึงมาตรฐานการทำงาน การวัดผลการดำเนินงานผ่านความพึงพอใจช่วยให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกันหรือไม่

นอกจากความสำคัญในด้านเป็นเครื่องแสดงประสิทธิภาพและสมรรถนะของการปฏิบัติงานแล้ว การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการยังเป็นเครื่องมือแสวงหาข้อบกพร่องและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การประเมินความพึงพอใจจึงถูกใช้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการหาจุดอ่อนและข้อบกพร่องเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ คือ 1) เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยผลการประเมินโดยเฉพาะประเด็นที่ผู้รับบริการ "ไม่พึงพอใจ" คือสารสนเทศสำคัญที่นำมาวิเคราะห์หาเหตุปัจจัยของข้อบกพร่อง

เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2) เป็นการเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจช่วยให้องค์กรเรียนรู้และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับปรุงบริการให้ตรงใจและคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไป 3) เป็นวงจรการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้ง ซึ่งการตรวจสอบความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอจะช่วยระบุได้ว่ากระบวนการใดที่ "ช้าช้อนหรือยุ่งยาก" ทำให้องค์กรสามารถออกแบบกระบวนการใหม่ที่ตัดขั้นตอนไม่จำเป็นออกไปได้ 4) นำไปสู่การเทียบเคียงและพัฒนา โดยข้อมูลความพึงพอใจช่วยให้องค์กรสามารถเทียบเคียง (Benchmark) ผลการทำงานกับหน่วยงานอื่นหรือกับผลงานในปีที่ผ่านมา เพื่อขับเคลื่อนการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นผลสำเร็จสูงสุดของงานบริการ ซึ่งหน่วยงานต้องยึดมั่นเป็นหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานแทนที่การยึดติดเพียงกฎระเบียบแบบเดิม เพื่อมุ่งสู่การเป็นระบบราชการที่ทันสมัยและมีขีดสมรรถนะสูง

ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐได้กำหนดเป้าหมายสำคัญให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัย ในการจัดบริการสาธารณะ โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการประเมินประสิทธิภาพของ อปท. ในภาพรวมไว้ว่าต้องมีคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ภายในปี พ.ศ. 2570 และต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ในช่วงปี พ.ศ. 2571-2580 เพื่อมุ่งสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ถึงแม้จะมีเป้าหมายที่ชัดเจนแต่ในทางปฏิบัติยังคงมีช่องว่างและอุปสรรคที่นำไปสู่ความต้องการในการปรับโฉมองค์กรโดยอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มุ่งเน้นการยกระดับการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศใน 2 มิติหลัก ได้แก่ 1) ความเป็นเลิศด้านความโปร่งใส โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดเผยมูลข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานและงบประมาณได้ และ 2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมุ่งปรับเปลี่ยนบทบาทจาก "ผู้ควบคุม" (Steer) มาเป็น "ผู้ให้บริการและรับใช้ประชาชน" (Serve) โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะ "หุ้นส่วนการพัฒนา" ตั้งแต่การร่วมคิด วางแผน และตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะตรงกับความต้องการที่แท้จริงของคนในพื้นที่

เทศบาลตำบลมีภารกิจและบทบาทหน้าที่ในด้านการพัฒนาตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมพื้นฐาน ถือเป็นภารกิจหลักที่เชื่อมโยงกับหลักการกระจายอำนาจและแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) รวมถึงพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 อบต. ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้าน เศรษฐกิจ (Economic Development) ในเรื่องการส่งเสริมอาชีพ พาณิชยกรรมและการลงทุน การท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านสังคม (Social Development) ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษา สาธารณสุข และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) ด้านวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ (Cultural & Environmental) ในเรื่อง การอนุรักษ์วัฒนธรรม และการจัดการทรัพยากร โดยในการขับเคลื่อนงานตามภารกิจดังกล่าว อบต. ต้องจัดทำแผนพัฒนาที่เป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผ่านกระบวนการประชาคมท้องถิ่นที่เน้นการทำงานเชิงรุกโดยการลงพื้นที่เข้าหาประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีความมุ่งหมายเพื่อหาแนวทางในการปิดช่องว่างระหว่าง "เป้าหมายการประเมินระดับสูง" กับ "สถานการณ์จริงที่ยังเผชิญกับความล่าช้าและข้อจำกัดทางการปฏิบัติ" ผลของการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้มีประโยชน์สำคัญในหลายมิติ ทั้งต่อการพัฒนาคุณภาพงาน การบริหารจัดการองค์กร และการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน กล่าวคือ เป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน (Success indicator) โดยการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่จะบอกว่าการให้บริการนั้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ เพราะหัวใจของงานภาครัฐไม่ใช่เพียงแค่ทำให้งานเสร็จไป แต่ต้องให้บริการอย่างดีจนเป็นที่พอใจแก่ประชาชน อีกทั้งยังเป็นตัวบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ช่วยสะท้อนสมรรถนะองค์กร ประสิทธิภาพของกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดทำขึ้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการได้จริงหรือไม่ เป็นเครื่องมือในการค้นหาข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง (Service improvement) ช่วยให้หน่วยงานทราบถึงข้อบกพร่องและข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในการนำมาปรับปรุงระบบงานในจุดที่พบข้อผิดพลาดอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนั้น ผลของการศึกษายังช่วยให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชน (Citizen insights) ทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลความต้องการมาใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ นอกจากนี้ประโยชน์ในเชิงบริหารแล้วการศึกษานี้ยังมีประโยชน์ด้านขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อบุคลากรทราบผลการประเมินและเห็นความสำเร็จของงาน จะส่งผลต่อความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร (Trust & Loyalty) เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและช่วยให้สามารถปรับตัวเป็นระบบราชการที่ทันสมัย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสร้างประโยชน์สุขให้แก่สังคมได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 ประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการศึกษาเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน (Success indicator) ซึ่งการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่จะบอกว่าการให้บริการนั้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่เพราะหัวใจของงานภาครัฐไม่ใช่เพียงแค่ทำให้งานเสร็จไป แต่ต้องให้บริการอย่างดีจนเป็นที่พอใจแก่ประชาชน ระดับความพึงพอใจและจำนวนผู้มาใช้บริการเป็นตัวบ่งชี้ถึงความก้าวหน้าของงานบริการ ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดทำขึ้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการได้จริงหรือไม่

2. เป็นเครื่องมือในการค้นหาข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง (Service Improvement) ข้อมูลจากการสำรวจจะช่วยให้หน่วยงานทราบถึงข้อบกพร่องและข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ผลการประเมินช่วยให้นำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ที่ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน และใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่สำคัญในการนำมาปรับปรุงระบบงานในจุดที่พบข้อผิดพลาดอย่างเป็นรูปธรรม

3. ช่วยให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชน (Citizen insights) การศึกษานี้จะช่วยให้หน่วยงานได้เรียนรู้และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลความต้องการมาใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

4. ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจและผลิตภาพของบุคลากร (Staff & Productivity) โดยเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานทราบผลการประเมินและเห็นความสำเร็จของงาน จะส่งผลต่อความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร อีกทั้งยังเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์กรมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับงบประมาณและทรัพยากรที่ได้รับไป

5. สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร (Trust & Loyalty) โดยการให้บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติเชิงบวก เกิดความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการและมีการบอกกล่าวแนะนำต่อผู้อื่นในทางดี

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี ที่ได้รับการให้บริการในงานดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 100 คน
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 300 คน
- 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) จำนวน 300 คน
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) จำนวน 100 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ตัวแทนของจำนวนประชากรที่รับบริการ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการดังนี้

- 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 80 คน
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 169 คน
- 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) จำนวน 169 คน
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) จำนวน 80 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2569

นิยามศัพท์

1. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์การปกครองท้องถิ่นระดับฐานรากที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกาฬมณี จังหวัดกาญจนบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกาฬมณี จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกในทางบวกส่วนบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกาฬมณี จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการเทศบาลตำบล หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกาฬมณี จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. บริบทและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่
2. แนวคิดความพึงพอใจ
3. แนวคิดการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่

บริบทและข้อมูลของพื้นที่เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย

1.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 มีตระกูลใหญ่ 3 ตระกูล คือตระกูลเทียนลาย ตระกูลเหมณีย์ และตระกูล แร่กุดได้เข้ามาสร้างบ้านเรือนอาศัยในบริเวณวัดดอนขมิ้น (ป่าช้า) และโรงเรียนในปัจจุบัน ต่อมาเกิดโรคห่า (อหิวาตกโรค) ระบาดในบริเวณนั้น จึงอพยพย้ายมาตั้งบ้านเรือนใหม่ ซึ่งห่างจากเดิมประมาณ 800 เมตร ซึ่งเดิมบริเวณนั้นเป็นที่ดินดอน น้ำท่วมไม่ถึงและมีดงขมิ้นอยู่เป็นจำนวนมาก ชาวบ้านที่อาศัยอยู่บริเวณนั้นเห็นว่าหมู่บ้านนี้มีดงขมิ้นมาก จึงเรียกว่า “บ้านดงขมิ้น” ต่อมาเมื่อทางการเข้ามาสำรวจก็ได้เปลี่ยนชื่อหมู่บ้านเป็น “บ้านดอนขมิ้น” มาจนถึงปัจจุบัน

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น เดิมเป็นสภาตำบลดอนขมิ้น ในปี พ.ศ. 2539 ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลดอนขมิ้น ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี เป็นเทศบาลตำบลดอนขมิ้น เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2552 ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนขมิ้นเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองเป็นเทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีพื้นที่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ประมาณ 7.2 ตารางกิโลเมตร

1.2 ด้านขอบเขตความรับผิดชอบ

เขตการปกครอง

เขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น มี 5 หมู่บ้าน คือ แบ่งออกเป็น 2 เขต ได้แก่

เขตที่ 1 ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านหลังตลาดลูกแก	หรือ	ชุมชนที่ 1 รวมใจพัฒนาดอนขมิ้น
หมู่ที่ 2 บ้านดอนขมิ้น	หรือ	ชุมชนที่ 2 รวมใจสามัคคี

หมู่ที่ 3 บ้านดอนขมิ้น หรือ ชุมชนที่ 3 ดอนขมิ้นร่วมใจพัฒนา

เขตที่ 2 ประกอบด้วย

หมู่ที่ 4 บ้านหนองตะเลา หรือ ชุมชนที่ 4 บ้านหนองตะเลาร่วมใจพัฒนา

หมู่ที่ 5 บ้านหนองกกหมาก หรือ ชุมชนที่ 5 พอเพียงหนองกกหมากพัฒนา

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ตั้งอยู่ในเขตการปกครองท้องที่หมู่ที่ 5 ตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอดำรงวิทยารุจิรา ประมาณ 11 กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลยางม่วง อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดกาญจนบุรี และตำบลท่าไม้ อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลกรับใหญ่ ตำบลท่าผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ทิศใต้ ติดต่อดำบลท่าผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อเทศบาลตำบลลูกแก ตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดกาญจนบุรี

การเลือกตั้ง

บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการเลือกตั้งผู้บริหารและส.ท.เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ได้แก่

1) การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้น (กรณีครบวาระ) เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2568 มีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 2,995 คน จากจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด 3,543 คน คิดเป็นร้อยละ 84.53 ของผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด

2) การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลดอนขมิ้น (กรณีครบวาระ) เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2568 ประกอบด้วย

2.1) เขตเลือกตั้งที่ 1 มีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 1,519 คน จากจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด 1,837 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 ของผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด

2.2) เขตเลือกตั้งที่ 2 มีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 1,476 คน จากจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด 1,706 คน คิดเป็นร้อยละ 86.52 ของผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด (ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลการใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยารุจิรา จังหวัดกาญจนบุรี เลือกตั้งตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2568

เขตเลือกตั้ง	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง		บัตรดี		บัตรเสีย		บัตรไม่เลือกผู้สมัครผู้ใด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1,837	1,519	82.69	1,455	95.79	44	2.90	20	1.32
2	1,706	1,476	86.52	1,407	95.33	49	3.32	20	1.36
รวม	3,543	2,995	84.53	2,862	95.56	93	3.11	40	1.34

ปัจจุบันนายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้นและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลดอนขมิ้นมาจากการเลือกตั้ง ประกอบด้วย

1. ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

1) นายรุ่งโรจน์ ตันวัฒนวิทย์	ตำแหน่ง	นายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้น
2) นายวิเชียร เทียนลาย	ตำแหน่ง	รองนายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้น
3) นางกนกวรรณ ชูเลิศ	ตำแหน่ง	รองนายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้น
4) นายสุกฤษฎ์ เทียนลาย	ตำแหน่ง	เลขานุการฯ
5) นางนวลวรรณ คำลา	ตำแหน่ง	ที่ปรึกษาฯ

2. ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย

1) นายวันชัย เจริญผล	ตำแหน่ง	ประธานสภาฯ
2) นายอาทิตย์ เกียรติวุฒิกุล	ตำแหน่ง	รองประธานสภาฯ
3) นายสำเนียง แยมสำรวล	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 1
4) นายสมชาย เทวรักษ์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 1
5) นางวิไล ศรีมงคล	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 1
6) นายกฤษฎา แดงหยวก	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 1
7) นางนันทนา เจริญจิตต์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 1
8) นายธนพัฒน์ รุ่งโสภากิจกุล	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 1
9) นายสมหวัง ใจเย็น	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 2
10) นางวันทอง ชูเลิศ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 2
11) นางสุนีย์ สิริโสภณวรกุล	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 2
12) นายจำลอง เดชโหมด	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขตที่ 2

1.3 ด้านประชากร

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีจำนวนประชากร จำนวน 4,278 คน (ดังแสดงในตารางที่ 2) และมีจำนวนหลังคาเรือนทั้งสิ้น 1,669 ครัวเรือน (ดังแสดงในตารางที่ 2.2 และ 2.3)

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

พื้นที่	ชาย (ไทย)	หญิง (ไทย)	รวม (ไทย)	ชาย (ไม่ใช่ ไทย)	หญิง (ไม่ใช่ ไทย)	รวม (ไม่ใช่ ไทย)	ชาย	หญิง	รวม
รวมยอดทั้งหมด	1,998	2,267	4,265	7	6	13	2,005	2,273	4,278
หมู่ที่ 1 หลังตลาดลูกแก	377	417	794	4	3	7	381	420	801
หมู่ที่ 2 ดอนขมิ้น	238	268	506	1	0	1	239	268	507
หมู่ที่ 3 ดอนขมิ้น	408	480	888	0	1	1	408	481	889
หมู่ที่ 4 หนองตะเลา	397	451	848	0	0	0	397	451	848
หมู่ที่ 5 หนองกกหมาก	563	634	1,197	2	2	4	565	636	1,201
หมู่ที่ 9 ลูกแก	15	17	32	0	0	0	15	17	32

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอท่ามะกา ณ เดือน มิถุนายน/กรกฎาคม 2569

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลจำนวนครัวเรือนของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

หมู่ที่	จำนวนหลังคาเรือน
หมู่ที่ 1 หลังตลาดลูกแก	430
หมู่ที่ 2 ดอนขมิ้น	223
หมู่ที่ 3 ดอนขมิ้น	315
หมู่ที่ 4 หนองตะเลา	271
หมู่ที่ 5 หนองกกหมาก	421
หมู่ที่ 9 ลูกแก	9
รวม	1,669

ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2569

1.4 ด้านการคมนาคมทางบก

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก โดยมี ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3394 (สายลูกแก-รางพิกุล) เป็นเส้นทางหลักที่ผ่านพื้นที่เทศบาล เชื่อมโยงการเดินทางระหว่างอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี กับอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม นอกจากนี้ ยังมีถนนลาดยางและถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในชุมชนที่เชื่อมต่อทุกหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนสามารถเดินทางติดต่อราชการ และขนส่งสินค้าทางการเกษตรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ส่งผลให้การคมนาคมในพื้นที่มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น ถนนซอยภายในหมู่บ้าน มีทั้งถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตและถนนหินคลุก มีดังนี้

1. ถนนลาดยาง	จำนวน	64	สาย
3. ถนนคอนกรีต	จำนวน	22	สาย
3. ถนนหินคลุก	จำนวน	23	สาย

1.5 ด้านการพัฒนาระบบคมนาคมและโลจิสติกส์

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มุ่งพัฒนาระบบคมนาคมและโลจิสติกส์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงถนน สะพาน ทางระบายน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย และได้มาตรฐานรวมทั้งพัฒนาเส้นทางคมนาคมให้เชื่อมโยงระหว่างชุมชน พื้นที่การเกษตร และแหล่งเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 ด้านการคมนาคมทางน้ำ

-

1.7 ด้านการคมนาคมทางอากาศ

-

1.8 ด้านการขนส่งสาธารณะ

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีการคมนาคมที่สามารถรองรับการเดินทางของประชาชน โดยมีการโดยสารประจำทางและรถตู้โดยสารให้บริการบนเส้นทางสายหลักที่เชื่อมต่อกับอำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และตัวเมืองกาญจนบุรี ประชาชนสามารถใช้บริการ

รถจักรยานยนต์รับจ้างและรถรับจ้างทั่วไป สำหรับการเดินทางภายในพื้นที่เชื่อมต่อไปยังสถานีรถไฟท่ามะกาและสถานีรถไฟใกล้เคียง ซึ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางและเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการเดินทางสามารถเดินทางได้หลายวิธี เช่น

- 1) รถโดยสารประจำทางและรถตู้ที่วิ่งผ่านถนนสายหลัก
- 2) รถจักรยานยนต์รับจ้าง
- 3) รถยนต์ส่วนบุคคล
- 4) การเดินทางยังไปยัง สถานีรถไฟท่ามะกา หรือสถานีลูกแก เพื่อใช้บริการรถไฟสายใต้ (สายธนบุรี - น้ำตก)

1.9 ด้านการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

-

1.10 ด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีและดิจิทัล

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารที่ครอบคลุมพื้นที่ โดยมีผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารและเข้าถึงบริการด้านดิจิทัลอย่างทั่วถึง ทั้งในด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ การทำธุรกรรมทางการเงิน และการรับบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริหารงานได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของเทศบาล การรับเรื่องร้องเรียน และการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความรวดเร็ว ความโปร่งใส และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

1.11 ด้านการศึกษาและการพัฒนาคน

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีแหล่งการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลการศึกษาของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

สังกัด	สพฐ.	เทศบาลตำบลดอนขมิ้น
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลดอนขมิ้น - ครู คศ. 1 - ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก (พนักงานจ้างตามภารกิจ) - จำนวนเด็กเล็ก		1 แห่ง 1 คน 1 คน 19 คน
2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่เทศบาลตำบลดอนขมิ้น โรงเรียนวัดดอนขมิ้น 2.1 ระดับก่อนประถมศึกษา - จำนวนนักเรียน 2.2 ระดับประถมศึกษา (ป.1 – ป.6) - จำนวนนักเรียน		1 แห่ง 11 คน 49 คน

1.12 ด้านอัตลักษณ์ท้องถิ่น

ตำบลดอนขมิ้นเป็นชุมชนเก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมและวัฒนธรรมอันเข้มแข็ง ประชาชนมีวิถีชีวิตที่เรียบง่าย เอื้ออาทร และร่วมกันสืบสานประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ควบคู่กับการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมและการค้าขาย โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชนและพัฒนาอย่างยั่งยืน อันสะท้อนถึงความเป็น “ชุมชนเก่าแก่ วัฒนธรรมเข้มแข็ง วิถีเกษตรกรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น”

1.13 ด้านความเชื่อ ศาสนา จารีตประเพณี วัฒนธรรม

วัดดอนขมิ้น : หลวงพ่อขาวศักดิ์สิทธิ์ของวัดดอนขมิ้น พระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ของวัดดอนขมิ้น ประดิษฐานอยู่ในวิหารข้างโบสถ์ เป็นพระพุทธรูปปางมารวิชัย มีสีประจำองค์ท่านเป็นสีขาวทั้งองค์ รอยยิ้มของหลวงพ่อขาวเปี่ยมล้นไปด้วยความเมตตา ใครที่มากราบขอพรท่านจะรู้สึกได้ถึง ความเมตตาของท่าน เห็นแล้วมีความสุข เป็นพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ประจำตำบลกว่าได้อยู่คู่กับวัดดอนขมิ้น มาไม่ต่ำกว่า 60 ปี โดยมีประเพณีและงานประจำปี ดังแสดงในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 แสดงข้อมูลประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ในเขตเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

ประเพณี/เทศกาล	ลักษณะกิจกรรม	ช่วงเวลาจัดงาน
1. ประเพณีวันสงกรานต์	การสรงน้ำพระพุทธรูปพระสงฆ์ และการรดน้ำดำหัวขอพรผู้สูงอายุ	เมษายน
2. ประเพณีลอยกระทง	การทำกระทงในรูปแบบต่าง ๆ แล้วนำไปลอยในแม่น้ำ เพื่อขอขมาต่อพระแม่คงคา	พฤศจิกายน
3. ประเพณีวันเข้าพรรษา / ออกพรรษา	ทำบุญตักบาตร ถวายเทียนพรรษา	กรกฎาคม / ตุลาคม / พฤศจิกายน

1.14 ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการสานส้มไก่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นของชาวตำบลดอนขมิ้น ซึ่งสืบทอดองค์ความรู้จากบรรพบุรุษ โดยนำไม้ไผ่ในท้องถิ่นมาจักสานเป็นส้มไก่ใช้ประโยชน์ในครัวเรือนและเป็นผลิตภัณฑ์ในชุมชนสร้างรายได้และส่งเสริมเศรษฐกิจของตำบลดอนขมิ้น รวมทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับคนรุ่นใหม่ได้สืบสานภูมิปัญญาให้คงอยู่ต่อไป

1.15 ด้านสาธารณสุข

พื้นที่เทศบาลตำบลดอนขมิ้นมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโพธิ์เย็น เป็นหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลเบื้องต้น การฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการดำเนินงานด้านเฝ้าระวังและควบคุมโรค การสร้างเสริมสุขภาพทุกช่วงวัย การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินงานของสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง อันนำไปสู่สุขภาพที่ดีและคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมของประชาชนในชุมชน

1.16 ด้านสังคมสงเคราะห์

ด้านสวัสดิการสังคมโดยให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส เด็ก และผู้มีรายได้น้อย ผ่านการดำเนินงานตามโครงการและสวัสดิการทางภาครัฐ รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต การสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ และเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียม เทศบาลตำบลดอนขมิ้นได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ

1.17 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลตำบลดอนขมิ้นให้ความสำคัญกับการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานด้านความมั่นคง ผู้นำชุมชน และประชาชนในการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรม การติดตั้งและบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่าง การติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ในจุดสำคัญ และการประชาสัมพันธ์มาตรการป้องกันอาชญากรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในพื้นที่ ดังแสดงในตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 แสดงข้อมูลจุดติดตั้งกล้องกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ในเขตพื้นที่เทศบาล
ดอนขมิ้น

ลำดับ	สถานที่	จุดพิกัด
1	บริเวณสี่แยกคลองชลประทาน หมู่ที่ 1 จำนวน 4 ชุด	N13.873728 E.82.109399
2	บริเวณแยกทางลง หมู่ที่ 2 จำนวน 1 ชุด	N13.870900 E.99.824416
3	บริเวณสามแยกซอย 9 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 จำนวน 2 ชุด	N13.876247 E.99.832473
4	บริเวณสามแยกซอย 5 หมู่ที่ 3 จำนวน 2 ชุด	N13.878147 E.99.829863
5	บริเวณสามแยกทางลง หมู่ที่ 3 จำนวน 2 ชุด	N13.878022 E.99.823527
6	บริเวณสามแยกมูลนิธิวัดดอนขมิ้น หมู่ที่ 3 จำนวน 2 ชุด	N13.882253 E.99.824999
7	บริเวณสามแยกบ้านนายฉลาม หมู่ที่ 5 จำนวน 2 ชุด	N13.884738 E.99.827566
8	บริเวณสามแยกศูนย์ อปพร.ทต.ดอนขมิ้น หมู่ที่ 5 จำนวน 2 ชุด	N13.890593 E.99.834935
9	บริเวณสี่แยกสะพานเขียวบ้านหนองกกหมาก หมู่ที่ 5 จำนวน 1 ชุด	N13.891732 E.99.826871
10	บริเวณสามแยกบ้านอรุณ หมู่ที่ 5 เชื่อมต่อเขต ยางม่วง หมู่ที่ 2 จำนวน 2 ชุด	N13.899238 E.99.831260
11	บริเวณสามแยกโค้งหนองตะเลา หมู่ที่ 4 จำนวน 2 ชุด	N13.894016 E.99.839187
12	บริเวณสายสามแยกโค้งยางหัก หมู่ที่ 4 จำนวน 2 ชุด	N13.891254 E.99.843978

1.18 ด้านยาเสพติด

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษา ชุมชน และภาคประชาชน ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่เด็กและเยาวชน การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติด การเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยง และการสนับสนุนการบำบัดฟื้นฟูยาเสพติดตามแนวทางของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างชุมชนที่ปลอดภัยและห่างไกลยาเสพติด

1.19 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจัดเตรียมบุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้มีความพร้อมสำหรับการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และภัยพิบัติอื่นๆ รวมทั้งจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การฝึกซ้อมแผนร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการป้องกันภัยแก่ประชาชน เพื่อให้สามารถลดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน และเพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างท่วงทีโดยเทศบาลตำบลดอนขมิ้นมีเครื่องมือสำหรับป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังแสดงในตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 แสดงข้อมูลเครื่องมือสำหรับป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

ยานพาหนะและเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับใช้ในงาน	ประเภท/ขนาด	จำนวน(คัน)
รถบรรทุกน้ำดับเพลิง	6,000	1
รถบรรทุกน้ำ	6,000	1
รถดับน้ำขุดหลัง	-	1
รถกระเช้าไฟฟ้า	-	2
รถยนต์ตรวจการ		1
เลื่อยโซ่ยนต์	3	1
เครื่องสูบน้ำ	-	4

1.20 ด้านองค์กรภาคประชาสังคมและองค์กรจัดตั้งเพื่อการพัฒนาชุมชน

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีองค์กรภาคประชาชน กลุ่มองค์กรชุมชน และเครือข่ายต่างๆ ที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เช่น

- 1) มูลนิธินาคราช
- 2) ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ประจำตำบลดอนขมิ้น
- 3) อสม. (กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน)
- 4) ศูนย์ อปพร. ทต.ดอนขมิ้น
- 5) กลุ่มสตรีไทย ทต.ดอนขมิ้น
- 6) ร้านค้าชุมชน หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 5
- 7) ศูนย์ประสานงานต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด
- 8) ศูนย์พัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หมู่ที่ 3,4
- 9) สภาวัฒนธรรม ต.ดอนขมิ้น

- 10) กลุ่มแม่บ้าน หมู่ 1 – 5
- 11) กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรสายใยรักแห่งครอบครัวบ้านหนองกกหมาก หมู่ 5
- 12) กลุ่มผู้สูงอายุ หมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 5
- 13) กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรดอนขมิ้น หมู่ที่ 3
- 14) กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี หมู่ที่ 1 – 5
- 15) คณะกรรมการชุมชน หมู่ที่ 1 – 5
- 16) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านหนองกกหมาก หมู่ 5
- 17) คณะกรรมการพัฒนาสตรี หมู่ที่ 1 – 5
- 18) คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 5
- 19) คณะกรรมการเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านตำบลดอนขมิ้น
- 20) สภาเด็กและเยาวชนตำบลดอนขมิ้น
- 21) สหกรณ์เครดิตยูเนียน นกขมิ้น
- 22) กองทุนแม่ของแผ่นดิน บ้านหนองกกหมาก หมู่ที่ 5
- 23) ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนต้นแบบ บ้านหนองกกหมาก หมู่ที่ 5
- 24) โรงสีชุมชน บ้านหนองกกหมาก หมู่ที่ 5
- 25) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านหนองกกหมาก หมู่ที่ 5

องค์กรเหล่านี้มีบทบาทในการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมแก้ไขปัญหาของชุมชน ทั้งทางด้านสังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมอาชีพ และการดูแลช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

1.21 ด้านการไฟฟ้าและแสงสว่าง

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ได้รับบริการด้านไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างทั่วถึง คราวเรือนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงระบบไฟฟ้าในการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพ และกิจกรรมเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะและไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ตรอก ซอย และพื้นที่สาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนรวมทั้งลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่

1.22 ด้านการบริหารจัดการบ่อบำบัดน้ำเสีย

-

1.23 ด้านการบริหารจัดการขยะ

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยดำเนินการจัดเก็บรวบรวม และนำขยะไปกำจัดตามแนวทางที่เหมาะสม เพื่อรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะตั้งแต่ต้นทาง โดยรณรงค์การคัดแยกขยะ การนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ การลดการใช้วัสดุที่ก่อให้เกิดขยะ และส่งเสริมกิจกรรมชุมชนปลอดขยะ (Zero Waster) นอกจากนี้ ยังมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะอย่างถูกวิธี เพื่อป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย และสร้างควมน่าอยู่ให้แก่ชุมชน

1.24 ด้านการบริหารจัดการตลาด

-

1.25 ด้านแหล่งน้ำ การประปา และการบริหารจัดการน้ำ

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีแหล่งน้ำที่ใช้ประโยชน์ในการอุปโภคบริโภคและการเกษตร โดยมีระบบประปาและแหล่งน้ำในพื้นที่สนับสนุนการดำรงชีวิตของประชาชน เทศบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบประปา การบำรุงรักษาแหล่งน้ำ การขุดลอกคูคลอง การปรับปรุงระบบระบายน้ำ และการบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนมีน้ำใช้อย่างเพียงพอและมีคุณภาพซึ่งมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

1). ห้วย / หนอง / คลอง / บึง 5 แห่ง

2) คลองชลประทาน 4 เส้น ได้แก่

2.1) คลองชลประทาน 6 หมู่ที่ 1 สะพานข้ามข้ามคลองชลประทานใหญ่

ลูกแก - ห้วยกระบอก

2.2) คลองชลประทาน หมู่ที่ 1 ดอนขมิ้น - ยางม่วง - ท่าไม้

2.3) คลอง 6 ซ้าย หมู่ที่ 5 สะพานขาวหนองกกหมาก

2.4) คลอง 5 หมู่ที่ 4 สะพานบ้านหนองตะเลา

การประปา เทศบาลดำเนินการกิจการประปาเอง โดยมีผู้ใช้น้ำ จำนวน 1,282 ราย (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2569) ปัจจุบันเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ได้ให้บริการน้ำประปาเกือบทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล จะมีบางส่วนที่ยังให้บริการไม่ถึง แต่ก็ได้พยายามปรับปรุงขยายเขตการให้บริการให้ทั่วถึงเพียงพอและให้มีความสะอาดในระดับมาตรฐาน โดยประปาในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนขมิ้นมีทั้งหมด 11 หอถัง ได้แก่

1) หอถังประปา หมู่ที่ 1 บริเวณหมู่บ้านรุ่งเรือง

2) หอถังประปา หมู่ที่ 1 บริเวณร้านค้าชุมชน

3) หอถังประปา หมู่ที่ 1 บริเวณร้านค้าชุมชน (รับโอน)

4) หอถังประปา หมู่ที่ 2 บริเวณหัวทุ่ง

5) หอถังประปา หมู่ที่ 2,3 บริเวณสระน้ำประชาร่วมใจ

6) หอถังประปา หมู่ที่ 3 บริเวณหลังโรงเรียนวัดดอนขมิ้น

7) หอถังประปา หมู่ที่ 4 บริเวณบ้านเล็ก โพธิ์ดำ

8) หอถังประปา หมู่ที่ 4 บริเวณโรงสากิน

9) หอถังประปา หมู่ที่ 5 บริเวณคลองดิน

10) หอถังประปา หมู่ที่ 5 บริเวณบ้านไฉ่ ใจเย็น

11) หอถังประปา หมู่ที่ 5 บริเวณพรุทัย เอ็นสว่าง

12) หอถังประปา หมู่ที่ 5 บริเวณเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

1.26 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมการรักษาความสะอาด การเพิ่มพื้นที่สีเขียว การปลูกต้นไม้ การลดมลพิษ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมทำความสะอาดชุมชน การอนุรักษ์แหล่งน้ำ การลดปริมาณขยะ และการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดชุมชนที่น่าอยู่และมีความยั่งยืน

1.27 ด้านป่าชุมชน

เทศบาลตำบลดอน มีลักษณะเป็นพื้นที่ชุมชนและพื้นที่เกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ โดยพื้นที่สีเขียวและพื้นที่สาธารณะที่ประชาชนร่วมกันดูแลและรักษา ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การปลูกต้นไม้และการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในชุมชนหากมีพื้นที่ป่าชุมชนหรือพื้นที่อนุรักษ์ใน เขตพื้นที่เทศบาลจะสนับสนุนการบริหารจัดการร่วมกับชุมชน เพื่อรักษาความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ และประโยชน์จากพื้นที่อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

1.28 ด้านการส่งเสริมอาชีพและแก้ไขปัญหาความยากจน

เทศบาลตำบลดอนขมื่น ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมอาชีพและการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน โดยสนับสนุนการฝึกอบรมพัฒนาทักษะอาชีพ การรวมกลุ่มอาชีพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน และการเพิ่มช่องทางการตลาด ส่งเสริมการพึ่งพาตนเองตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง สนับสนุนอาชีพในชุมชน เช่น งานหัตถกรรมพื้นบ้าน การแปรรูปผลิตภัณฑ์ และอาชีพที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

1.29 ด้านการเกษตร

เทศบาลตำบลดอนขมื่น มีประชากรประกอบอาชีพด้านเกษตรเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น โดยมีการเพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ การทำสวน การเลี้ยงสัตว์ และกิจกรรมทางเกษตรอื่นๆ ที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ส่งเสริมการพัฒนาภาคการเกษตรโดยสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเกษตร การลดต้นทุนการผลิต การบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตร การรวมกลุ่มของเกษตรกร และการเพิ่มมูลค่าผลผลิตทางการเกษตร นอกจากนี้ ยังส่งเสริมแนวทางเกษตรปลอดภัยและเกษตรแบบยั่งยืน สร้างความมั่นคงทางอาหาร เพิ่มรายได้ และยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรในพื้นที่ประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลดอนขมื่น มีอาชีพหลักคือ เกษตรกรรม มีพื้นที่การเกษตรจำนวน 870 ไร่ ร้อยละ 13.17 ของพื้นที่ตำบล โดยอยู่พื้นที่ในเขตชลประทานร้อยละ 100 ดังแสดงในตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8 แสดงข้อมูลพื้นที่เกษตรกรรมของเทศบาลตำบลดอนขมื่น

ตำบล	พื้นที่ทางการเกษตร							
	พื้นที่ทั้งหมด (ไร่)	ข้าว (ไร่)	อ้อยโรงงาน (ไร่)	ข้าวโพดฝักอ่อน (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ไม้ผล (ไร่)	ไม้ดอก ไม้ประดับ (ไร่)	รวมพื้นที่การเกษตรทั้งหมด (ไร่)
1	-	0	0	0	0	0	0	0
2	-	65	20	0	0	2	0	87
3	-	131	10	0	0	2	4	147
4	-	44	118	10	4	6	0	182
5	-	192	210	38	10	1	0	451
รวมพื้นที่	6,607	435	385	48	14	11	4	870

1.30 ด้านการประมงและปศุสัตว์

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีการประกอบอาชีพด้านการเกษตรและการเลี้ยงสัตว์เป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจในชุมชน โดยประชาชนบางส่วนมีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการบริโภคและสร้างรายได้ เช่น การเลี้ยงโค กระบือ สุกร สัตว์ปีก (ดังแสดงในตารางที่ 2.9) และสัตว์น้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติหรือบ่อเลี้ยงของเกษตรกร ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาด้านปศุสัตว์ โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้ด้านการเลี้ยงสัตว์ การป้องกันโรคระบาด การดูแลสุขอนามัยสัตว์ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการส่งเสริมอาชีพทางเลือกเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน

ตารางที่ 2.9 แสดงข้อมูลด้านปศุสัตว์ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

หมู่ที่	เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ (ราย)	โคเนื้อ (ตัว)	โคนม (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	เป็ด (ตัว)	แพะ (ตัว)
1-5,9	109	508	120	1,000	17,000	1,400	49
รวมทั้งหมด	109	508	120	1,000	17,000	1,400	49

1.31 ด้านการบริการและท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีศักยภาพด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงชุมชนและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เนื่องจากวิถีชีวิตของชุมชนที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น มีศาสนสถานเป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชนและมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สามารถพัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้และกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยสนับสนุนการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรม ประเพณีท้องถิ่น ผลิตภัณฑ์ชุมชน และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการพัฒนาสถานที่สาธารณะ สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการประชาชน เพื่อรองรับผู้มาเยือนและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของท้องถิ่น ตำบลดอนขมิ้น มีสถานที่สำหรับท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ หลวงพ่อขาว และพระบรมสารีริกธาตุ ต้นศรีมหาโพธิ์ ที่สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีทรงปลูก

1.32 ด้านอุตสาหกรรม

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีลักษณะเป็นชุมชนมีสถานประกอบการและกิจกรรมทางเศรษฐกิจขนาดเล็กและขนาดกลางกระจายอยู่ในพื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับการค้า การบริการ การเกษตร และการแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร ส่งเสริมและกำกับดูแลสถานประกอบการให้ดำเนินการอย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย และคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ให้เติบโตควบคู่กับการรักษาคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง

1.33 ด้านการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ประกอบอาชีพการค้า การบริการ และประกอบกิจการส่วนบุคคล โดยมีร้านค้า ร้านอาหาร ร้านบริการ และกิจการขนาดเล็กที่สนับสนุนเศรษฐกิจในชุมชน ส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อพัฒนาอาชีพและสร้างรายได้ เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชน และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยสนับสนุนด้านการฝึกอบรม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การเพิ่มช่องทางการตลาด และการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้า ส่งเสริมกลุ่มอาชีพเป็นแนวทาง

สำคัญในการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจระดับฐานราก และช่วยให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

1.34 ด้านแรงงาน

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ประกอบอาชีพหลากหลาย ได้แก่ เกษตรกรรม ค้าขาย รับจ้างทั่วไป พนักงานในสถานประกอบการ ประกอบอาชีพอิสระ โดยแรงงานส่วนหนึ่งเป็นแรงงานในเกษตรกรรม และภาคบริการ ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพแรงงานในพื้นที่ โดยสนับสนุนฝึกอบรมเพิ่มทักษะอาชีพ การพัฒนาความรู้ด้านอาชีพ การส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ และการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งงาน เพื่อเพิ่มรายได้และความมั่นคง โดยประชากรในเขตเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ส่วนใหญ่ประกอบรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 43.62 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกรรม/เลี้ยงสัตว์ (ทำไร่,ทำนา,เลี้ยงสัตว์) ร้อยละ 35.02 ค้าขาย ร้อยละ 10.05 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 6.30 รับราชการ / พนักงานของรัฐ ร้อยละ 3.01 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 2.00

1.35 ด้านกีฬาและนันทนาการ

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ เพื่อส่งเสริมสุขภาพพลานามัยที่ดี สร้างความสามัคคี และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกช่วงวัย ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมกีฬา การออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬาชุมชน กิจกรรมสำหรับเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป รวมทั้งส่งเสริมการใช้พื้นที่สาธารณะและสถานที่ออกกำลังกายให้เกิดประโยชน์ โดยมีสนามกีฬาสำหรับออกกำลังกายจำนวน 2 แห่ง คือ สนามกีฬาโรงเรียนวัดดอนขมิ้น และสนามกีฬาเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

1.36 ด้านรายได้

ตารางที่ 2.10 แสดงข้อมูลรายได้ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะ จ.กาฬสินธุ์

รายรับ	รายรับจริง ปี 2567	ประมาณการ ปี 2568	ประมาณการ ปี 2569
รายได้จัดเก็บเอง			
หมวดภาษีอากร	275,685.87	297,000.00	298,000.00
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	506,651.30	588,500.00	583,500.00
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	165,123.11	162,000.00	90,000.00
หมวดรายได้จากสาธารณูปโภค และกิจการพาณิชย์	1,630,740.00	1,600,000.00	1,630,000.00
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	26,171.57	21,500.00	22,600.00
หมวดรายได้จากทุน	0.00	10,000.00	7,000.00
รวมรายได้จัดเก็บเอง	2,604,371.85	2,679,000.00	2,631,100.00
รายได้ที่รัฐบาลเก็บแล้วจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			
หมวดภาษีจัดสรร	17,934,194.52	17,661,000.00	18,910,000.00
รวมรายได้ที่รัฐบาลเก็บแล้วจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	17,934,194.52	17,661,000.00	18,910,000.00
รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			
หมวดเงินอุดหนุน	16,554,296.00	16,160,000.00	17,458,900.00
รวมรายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16,554,296.00	16,160,000.00	17,458,900.00
รวม	37,092,862.37	36,500,000.00	39,000,000.00

1.37 ด้านอื่น ๆ (ถ้ามีให้ระบุด้วย)

-

2. แนวคิดความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีความหมายในหลายแง่มุม ดังนี้

1) ทักษคติเชิงนามธรรม เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติส่วนบุคคลที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ชัดเจน แต่สังเกตได้จากการแสดงออก เกี่ยวข้องกับจิตใจ อารมณ์ และความคิดเห็น

2) ภาวะความสมดุลของร่างกายและจิตใจ คือความพยายามของมนุษย์ที่จะจัดความตึงเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะที่ไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อขจัดสิ่งเหล่านี้ได้ มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

3) ปฏิกริยาเชิงบวก เป็นความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การทำงาน สินค้า หรือการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา ค่านิยม และประสบการณ์

4) การตอบสนองความต้องการ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

หากพิจารณาความหมายของความพึงพอใจในมิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมนุษย์ทั้งร่างกาย อารมณ์และสังคม อาจสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

1) มิติด้านทัศนคติและอารมณ์ (Abstract & Emotional) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม และเป็นความรู้สึกนึกคิดในเชิงบวก (Positive Attitude) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกี่ยวข้องกับจิตใจ และอารมณ์ที่แสดงผลออกมาในลักษณะปฏิกริยาโต้ตอบว่าชอบหรือไม่ชอบ

2) มิติด้านการเปรียบเทียบ (Expectancy-Disconfirmation) เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง "สิ่งที่ได้รับจริงหรือการรับรู้ผลการดำเนินงาน" (Perception) กับ "สิ่งที่คาดหวังไว้" (Expectation) โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ได้รับตรงกับหรือสูงกว่าความคาดหวัง

3) มิติด้านการตอบสนองความต้องการ (Need Fulfillment) เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งช่วยขจัดหรือลดความตึงเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายและจิตใจให้หมดไป

4) มิติด้านองค์ประกอบทางจิตวิทยา (ABC Model) ความพึงพอใจประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ ด้านความคิด (ความเชื่อ/ความเข้าใจ) ด้านความรู้สึก (อารมณ์ชอบ/ไม่ชอบ) และด้านพฤติกรรม (แนวโน้มการแสดงออกหรือการกระทำ)

5) มิติด้านพลวัตและการเปลี่ยนแปลง (Dynamic Nature) เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่ไม่คงที่และไม่มีวันสิ้นสุด สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา ประสบการณ์ที่ได้รับ ค่านิยม และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

6) มิติเชิงคุณภาพในงานบริการ (Service Dimension) ในบริบทของ อปท. หรือหน่วยงานรัฐ ความพึงพอใจคือการที่ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับปัญหา และเป็นไปตามหลักการสำคัญ เช่น ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ และความต่อเนื่อง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

การทำความเข้าใจความพึงพอใจจำเป็นต้องพิจารณาผ่านทฤษฎีหลัก ได้แก่

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ทฤษฎีนี้กล่าวถึงมนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุดและเป็นลำดับขั้น 5 ขั้น เริ่มจากความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization) โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการในแต่ละขั้นได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายที่สุด โดยอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ตั้งสมมติฐานพื้นฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจพฤติกรรมอีกต่อไป โดยแบ่งความต้องการเป็น 5 ระดับ เรียงลำดับจากขั้นต่ำไปหาขั้นสูง (Maslow, 1970) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ที่พักอาศัย ยารักษาโรค และการพักผ่อน ในบริบทองค์การหมายถึง การได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety or Security Needs) ความต้องการได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตราย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การได้รับความรัก ความผูกพัน และการยอมรับจากผู้อื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) ความมั่นใจในตนเอง ความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ มีเกียรติยศ และมีสถานภาพในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จตามที่ปรารถนา (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งตามความคาดหวังของตน ได้ใช้ความสามารถและศักยภาพของตนเองถึงขีดสุด

2) ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้ปรับปรุงทฤษฎีของมาสโลว์ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งมีความยืดหยุ่นกว่าคือความต้องการหลายระดับอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้

(1) E = Existence needs (ความต้องการเพื่อการคงอยู่) เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยของมาสโลว์ คือปัจจัยทางวัตถุ อาหาร และค่าจ้าง

(2) R = Relatedness needs (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) การติดต่อสื่อสาร และการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เทียบได้กับความต้องการด้านสังคม

(3) G = Growth needs (ความต้องการด้านความงอกงาม) การพัฒนาตนเองและการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เทียบได้กับความต้องการความสำเร็จและการยกย่อง

3) ทฤษฎีการเปรียบเทียบ (Expectancy-Disconfirmation Model)

แนวคิดของทฤษฎีนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการวัดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดจากการรับรู้ผลการดำเนินงานจริง (Perception) เปรียบเทียบกับความคาดหวัง (Expectation) ตามแนวคิดนี้ความพึงพอใจไม่ได้เกิดขึ้นจากคุณภาพของบริการเพียงอย่างเดียว แต่เป็น "ฟังก์ชัน" หรือผลลัพธ์ที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างสององค์ประกอบหลัก คือ ความคาดหวัง (Expectations - E) ได้แก่ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดว่าจะได้รับก่อนการรับบริการ และการรับรู้ผลการดำเนินงาน (Perceived Performance - P) ได้แก่ ความรู้สึกหรือการรับรู้จริงหลังจากที่ได้บริโภคสินค้าหรือรับบริการนั้นแล้ว (Kotler, 2003)

ความพึงพอใจจะถูกพิจารณาผ่านปัจจัยดังนี้

(1) ความคาดหวังต่อผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น การโฆษณา การบอกต่อแบบปากต่อปาก หรือประสบการณ์ในอดีต

(2) ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง เป็นการประมาณค่าหรือรับรู้คุณภาพบริการภายหลังการรับบริการ

(3) ความไม่ตรงกัน (Disconfirmation) คือส่วนต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ซึ่งเป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจ

ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบ (ระดับความพึงพอใจ) ระหว่างการรับรู้ (P) และความคาดหวัง (E) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

(1) ความไม่พึงพอใจ (Negative Disconfirmation) เกิดขึ้นเมื่อผลการบริการที่ได้รับ ต่ำกว่า ความคาดหวัง ($P < E$)

(2) ความพึงพอใจ (Confirmation) เกิดขึ้นเมื่อผลการบริการที่ได้รับ ตรงกับ ความคาดหวังพอดี ($P = E$)

(3) ความประทับใจหรือเกินความคาดหวัง (Positive Disconfirmation) เกิดขึ้นเมื่อผลการบริการที่ได้รับ สูงกว่า ความคาดหวัง ($P > E$) ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือยินดีอย่างมาก

4) องค์ประกอบของทัศนคติ (ABC Model)

ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติซึ่งมี 3 องค์ประกอบ คือ ด้านความคิด (Cognitive) ด้านความรู้สึก (Affective) และ ด้านพฤติกรรม (Behavioral) (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2542)

(1) องค์ประกอบด้านความคิดหรือความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component - "C") เป็นส่วนที่ประกอบด้วยความเชื่อ (Beliefs) ความคิดเห็น ข้อมูล หรือความรู้ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์โดยตรง หรือการได้รับข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาผสมผสานกัน ความเชื่อนี้อาจจะไม่จำเป็นต้องถูกต้องตามความเป็นจริงเสมอไป แต่จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ของบุคคลนั้น ๆ เช่น หากเชื่อว่าสิ่งนั้นดี ก็จะมีแนวโน้มให้เกิดทัศนคติที่ดีตามมา

(2) องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective Component - "A") เป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึก (Feeling) หรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นการประเมินค่าในเชิง "ชอบหรือไม่ชอบ" "ดีหรือไม่ดี" หรือ "พอใจหรือไม่พอใจ" องค์ประกอบส่วนนี้มีความสำคัญมากเพราะมักจะ

นำไปสู่ปฏิกริยาโต้ตอบทันที และเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ "ความพึงพอใจ" ซึ่งเป็นผลลัพธ์ทางอารมณ์จากการประเมินสิ่งเร้า

(3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component - "B") คือแนวโน้มที่จะตอบสนองหรือแสดงออกในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งต่อวัตถุ บุคคล หรือสถานการณ์นั้น เป็นความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม (Intended behavior) หรือความพร้อมที่จะกระทำตามทัศนคติที่ก่อตัวขึ้น เช่น หากมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ก็จะมีแนวโน้มพฤติกรรมในการมาใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อในเชิงบวก

ทัศนคติจะเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ต้องมาจากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้ทำงานร่วมกัน โดยเริ่มจากความเข้าใจ (Cognitive) ก่อให้เกิดความรู้สึก (Affective) และนำไปสู่ความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม (Behavioral) หากส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป เช่น ได้รับข้อมูลใหม่ (C) ก็อาจส่งผลให้ความรู้สึก (A) และพฤติกรรม (B) เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยได้ แม้ว่าทัศนคติโดยทั่วไปจะมีลักษณะที่ค่อนข้างมั่นคงและเปลี่ยนแปลงได้ยากก็ตาม

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการมีรายละเอียดที่ครอบคลุมหลายมิติ ตั้งแต่ตัวผู้ให้บริการ กระบวนการ จนถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People)

บุคลากรเป็นหัวใจสำคัญที่มีผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญคือ

1.1) ความรู้และความสามารถ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ ความเชี่ยวชาญ และความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

1.2) พฤติกรรมและทัศนคติ ความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้เกียรติผู้รับบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างความประทับใจ

1.3) จิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) ความกระตือรือร้น ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และความพยายามทำความเข้าใจความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้รับบริการ

2) ปัจจัยด้านกระบวนการและระบบการให้บริการ (Process & System)

ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจประกอบด้วย

2.1) ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา การให้บริการที่ทันท่วงที ลดระยะเวลาการรอคอย และเป็นไปตามกำหนดเวลาที่สัญญาไว้

2.2) ความง่ายและไม่ซับซ้อน ขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน มีป้ังลำดับขั้นตอน (Work Flow) ที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากหรือมีกฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไป

2.3) ความเสมอภาคและยุติธรรม การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกันทุกคน

2.4) การเข้าถึงบริการ ความสะดวกในการติดต่อผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หรือระบบออนไลน์ที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

3) ปัจจัยด้านรูปลักษณ์และสภาพแวดล้อมกายภาพ (Tangibles & Physical Evidence)

สิ่งที่เป็นรูปธรรมช่วยสร้างความเชื่อมั่นก่อนและระหว่างรับบริการ ได้แก่

3.1) สถานที่และทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่ต้องมีความสะอาด สวยงาม มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน และตั้งอยู่ในจุดที่เข้าถึงได้ง่าย

3.2) เครื่องมือและอุปกรณ์ การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย อุปกรณ์สนับสนุนที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน เช่น ระบบบัตรคิว คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือเฉพาะด้าน

3.3) สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งสนับสนุนอื่นๆ เช่น ที่จอดรถ พื้นที่นั่งรอที่สะดวกสบาย น้ำดื่ม และห้องน้ำที่สะอาด

4) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการและราคา (Product & Price)

4.1) คุณภาพของบริการ ลักษณะและระดับการให้บริการต้องตรงกับความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้จริง

4.2) ความคุ้มค่าและราคา สำหรับบริการที่มีค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการต้องมีความเหมาะสม ยุติธรรม และสะท้อนถึงคุณภาพที่ได้รับ

5) ปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ (Expectation & Perception)

ระดับความพึงพอใจจะเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง "สิ่งที่คาดหวัง" กับ "สิ่งที่ได้รับจริง" โดยความคาดหวังมักถูกกำหนดจากประสบการณ์ในอดีต (การเคยได้รับบริการนั้นมาก่อน) การบอกเล่าปากต่อปาก (ข้อมูลหรือคำแนะนำจากบุคคลอื่น) การประชาสัมพันธ์ (ข้อมูลที่หน่วยงานประกาศหรือให้สัญญาไว้ผ่านสื่อต่าง ๆ)

6) ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ (Public Service Principles)

1) ความเพียงพอ (Ample Service) มีจำนวนการให้บริการและสถานที่เพียงพอต่อความต้องการ

2) ความต่อเนื่อง (Continuous Service) ให้บริการอย่างสม่ำเสมอตามประโยชน์สาธารณะ ไม่หยุดให้บริการตามความพอใจของผู้บริหาร

3) ความก้าวหน้า (Progressive Service) มีการปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

2.4 หลักการสร้าง ความพึงพอใจในบริการสาธารณะ

หลักการสร้างความพึงพอใจในบริการสาธารณะมีแนวคิดสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยสามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1) หลักเกณฑ์สำคัญของ Millett (1954)

หลักเกณฑ์นี้เป็นพื้นฐานที่ได้รับการอ้างถึงมากที่สุดในการวัดความพึงพอใจในบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 5 ด้านหลัก ดังนี้

1.1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) เน้นความยุติธรรมและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามกฎหมาย โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ประชาชนทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติในมาตรฐานเดียวกัน

1.2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) การบริการต้องมีความรวดเร็ว และทันต่อความจำเป็นเร่งด่วน หากมีความล่าช้าจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจทันที

1.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ตั้งที่เหมาะสมและทั่วถึง (Geographical location) หากบริการไม่เพียงพอก็จะสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นได้

1.4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ต้องให้บริการสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่จะเลือกให้บริการหรือ หยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

1.5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ต้องมีการปรับปรุง คุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมแต่สร้างผลลัพธ์ได้มากขึ้น

2) หลักการจัดทำบริการสาธารณะตามแนวคิดนิติศาสตร์

นักวิชาการไทยได้เสนอหลักเกณฑ์เพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของกฎหมาย ปกครองและการมีส่วนร่วม ดังนี้

2.1) หลักความเป็นกลาง ผู้ให้บริการต้องวางตัวเป็นกลาง ไม่เอนเอียงตามกระแส การเมือง

2.2) หลักความโปร่งใส กระบวนการให้บริการต้องเปิดเผย ตรวจสอบได้ และมีการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน

2.3) หลักการให้เปล่า บริการบางประเภทที่เป็นความจำเป็นพื้นฐาน รัฐอาจจัดทำ โดยไม่หวังผลกำไรหรือจัดให้ฟรีเพื่อรองรับสิทธิของพลเมือง

2.4) หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมกำหนดความ ต้องการ วางแผน และตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

3) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service - NPS)

แนวคิดนี้เปลี่ยนจุดเน้นจากการบริหารแบบควบคุม (Steering) มาเป็นการรับใช้ ประชาชน (Serving) โดยมีหลักการสร้างความพอใจดังนี้

3.1) รับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens Not Customers) ตระหนักว่า ประชาชนมีสิทธิในฐานะพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งแตกต่างจากลูกค้าในภาคธุรกิจที่ ความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับกำลังซื้อ

3.2) ยึดผลประโยชน์สาธารณะเป็นเป้าหมายหลัก ต้องสร้างเวทีสาธารณะเพื่อหา คำนิยมร่วมกัน มากกว่าการตอบสนองความต้องการของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3.3) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิต ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ จริยธรรม และการเสริมพลัง (Empowerment) ให้กับทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน

4) มิติคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

ในเชิงการบริหารจัดการ คุณภาพที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจจะถูกวัดจาก 5 มิติ สำคัญ ดังนี้

4.1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ที่สะอาด และบุคลิกภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่

4.2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามที่ได้ให้สัญญาไว้

4.3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างทันท่วงที ไม่ปล่อยให้รอนาน

4.4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ สื่อสารได้ชัดเจน และสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้มารับบริการ

4.5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การเอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล เข้าใจปัญหาเฉพาะหน้า และมีเวลาเปิด-ปิดที่สะดวกต่อประชาชน

3. แนวคิดการบริการสาธารณะ

3.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะถูกนิยามในหลายมิติที่สะท้อนถึงบทบาทหน้าที่ของรัฐ ดังนี้

1) ภารกิจหลักของรัฐ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือการควบคุมของรัฐบาลหรือฝ่ายปกครอง จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เป็นหัวใจสำคัญของการทำงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและสร้างหลักประกันทางสังคมขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต

2) กิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่สามารถจัดทำเพื่อประโยชน์ของบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะได้

3) กลไกการบริหารจัดการ เกี่ยวข้องกับการควบคุมทรัพยากรทางการเงินและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อดำเนินงานตามยุทธศาสตร์หรือนโยบายสาธารณะ

3.2 หลักการและเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

1) หลักเกณฑ์ตามแนวคิดของ Millett (Millett, 1954)

1.1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ความยุติธรรมในการบริหารงานที่ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมตามกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน

1.2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) การบริการต้องมีความรวดเร็ว และทันต่อความจำเป็นเร่งด่วน หากมีความล่าช้าจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ

1.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ตั้งที่เหมาะสมและทั่วถึงตามสภาพภูมิศาสตร์

1.4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ต้องให้บริการสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่จะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

1.5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) มีการปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมแต่สร้างผลลัพธ์ได้มากขึ้น

2) หลักการจัดทำบริการสาธารณะตามแนวคิดนิติศาสตร์และบริหารจัดการ

นักวิชาการได้สรุปหลักเกณฑ์พื้นฐานที่ฝ่ายปกครองต้องยึดถือในการจัดทำบริการสาธารณะไว้ดังนี้

2.1) หลักความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ประชาชนจึงต้องการใช้บริการตลอดเวลา ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วง ๆ ได้

2.2) หลักความเสมอภาค ประชาชนทุกคนต้องมีสิทธิและโอกาสเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันตามรัฐธรรมนูญ โดยรัฐจะจัดทำเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะไม่ได้

2.3) หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ฝ่ายปกครองมีอำนาจแก้ไขเปลี่ยนแปลงการบริการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไปได้ตลอดเวลาโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ

2.4) หลักความเป็นกลางและความโปร่งใส ผู้ให้บริการต้องวางตัวเป็นกลางและมีกระบวนการที่เปิดเผยม ตรวจสอบได้

2.5) หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการกำหนดความต้องการและตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

3) หลักการแบ่งภารกิจบริการสาธารณะ

ในการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (อปท.) มีหลักการสำคัญ 4 ประการในการแบ่งแยกภารกิจระหว่างส่วนกลางและท้องถิ่น ดังนี้

3.1) หลักผลประโยชน์มหาชน พิจารณาว่าเป็นประโยชน์ส่วนรวมของทั้งประเทศ (Central) หรือเป็นประโยชน์เฉพาะของพลเมืองในท้องถิ่นนั้นๆ (Local)

3.2) หลักประสิทธิภาพในการจัดการ คำนึงถึงขนาดของกิจการและความคุ้มค่า หากเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เทคโนโลยีสูงอาจต้องอาศัยส่วนกลาง แต่หากไม่ซับซ้อนควรให้ท้องถิ่นดำเนินการ

3.3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ กิจกรรมที่ตอบสนองชุมชนระดับใดควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของ เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้โดยตรง

3.4) หลักความสามารถของท้องถิ่น คำนึงถึงความพร้อมและศักยภาพของ อปท. ในแต่ละระดับ หากท้องถิ่นยังไม่พร้อม รัฐต้องมีแผนพัฒนาขีดความสามารถให้รองรับภารกิจได้

4) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service - NPS)

แนวคิดนี้เน้นการปรับเปลี่ยนบทบาทของรัฐจากการควบคุม (Steer) มาเป็นการรับใช้ประชาชน (Serve) มีหลักการสำคัญ 7 ประการ (Denhardt & Denhardt, 2000) ดังนี้

4.1) รับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า ตระหนักว่าประชาชนคือเจ้าของประเทศที่มีสิทธิตามระบอบประชาธิปไตย ไม่ใช่เพียงลูกค้าที่รอรับบริการตามกำลังซื้อ

4.2) ยึดผลประโยชน์สาธารณะเป็นเป้าหมายหลัก แสวงหาค่านิยมร่วมกันผ่านเวทีสาธารณะมากกว่าการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล

4.3) ให้คุณค่ากับคนมากกว่าแค่ผลผลิต ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ จริยธรรม และการมีส่วนร่วมของข้าราชการและประชาชน

4.4) คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย นโยบายต้องเกิดจากความร่วมมืออย่างเปิดกว้างและมีกระบวนการตัดสินใจที่มีส่วนร่วม

4.5) ตระหนักว่าการรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องงาน ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อกฎหมาย ประชาชน ค่านิยม ประชาธิปไตย และบรรทัดฐานทางจริยธรรม

4.6) จงรับใช้มากกว่าชี้นำ ภาครัฐควรทำหน้าที่สนับสนุนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกมากกว่าใช้อำนาจควบคุมสั่งการ

4.7) ให้คุณค่ากับผู้คนไม่ใช่แค่ประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน ความร่วมมือและความสามัคคีในองค์กรและสังคม

3.3 ประเภทและขอบเขตของบริการสาธารณะ

รายละเอียดเกี่ยวกับประเภทและขอบเขตของบริการสาธารณะ สามารถจำแนกได้หลากหลายมิติตามลักษณะหน้าที่ ขนาดของกิจการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) จำแนกตามลักษณะหน้าที่ (Functional Classification)

ตามแนวคิดของ Bernstein และ O'Hara (Bernstein and O'Hara, 1979 อ้างถึงใน วชิรุกร นาครชน, 2550) สามารถแบ่งหน้าที่ของระบบราชการในการจัดทำบริการสาธารณะออกเป็น 4 ลักษณะหลัก ดังนี้

1.1) หน้าที่ประเภทการให้บริการ (Service Delivery) เป็นการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันการรุกรานจากภายนอก การสาธารณสุข การศึกษา การจัดทำสาธารณูปโภค รวมถึงความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ

1.2) หน้าที่ประเภทการควบคุมและจัดระเบียบ (Regulatory) ในสังคมที่มีความซับซ้อน รัฐต้องใช้อำนาจทางกฎหมายในการควบคุม อนุญาต และกำหนดมาตรฐานเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชน เช่น การควบคุมคุณภาพอาหารและยา หรือมาตรฐานทางวิศวกรรม เพื่อป้องกันการเอารัดเอาเปรียบ

1.3) หน้าที่ประเภทให้การสนับสนุน (Supportive) การส่งเสริมให้หน่วยงานรัฐอื่นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งานวิจัยและพัฒนา (R&D) การสนับสนุนงบประมาณ และการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.4) หน้าที่ประเภทสงเคราะห์และให้ความช่วยเหลือ (Welfare/Social Aid) การช่วยเหลือประชาชนจากความสูญเสียต่างๆ การสร้างโอกาสทางสังคมให้ผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสงบสุข

2) จำแนกตามขนาดและเทคโนโลยีของกิจการ (Scale Classification)

การจัดสรรหน้าที่ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าและขีดความสามารถ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1) บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญระดับสูง จึงควรดำเนินการโดยองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความพร้อม เช่น การศึกษาขั้นสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

2.2) บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งพนักงานท้องถิ่นที่เข้าใจสภาพพื้นที่ได้ดีจะดำเนินการได้มี

ประสิทธิภาพมากกว่า เช่น การรักษาความสะอาด การจัดการขยะ การจัดทำตลาด การขนส่งมวลชนท้องถิ่น และการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

3) จำแนกตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ (Jurisdictional Classification)

การแบ่งแยกภารกิจระหว่างรัฐบาลกลางและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีเกณฑ์ดังนี้

3.1) ภารกิจที่รัฐบาลกลางต้องสงวนไว้ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเอกภาพและความมั่นคงของประเทศ ซึ่งไม่สามารถถ่ายโอนให้เอกชนหรือท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ทั้งหมด เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน (ตำรวจ/ราชทัณฑ์) การต่างประเทศ และเสถียรภาพทางการเงินการคลัง

3.2) ภารกิจที่เป็นหน้าที่ของ อปท. เป็นกิจการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ โดยเฉพาะ และมีความใกล้ชิดกับวิถีชีวิต ครอบคลุมภารกิจ 6 ด้านตามแผนการกระจายอำนาจ ได้แก่

- (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- (2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- (4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
- (5) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.4 การจัดทำบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นของประเทศไทยมีประเด็นสำคัญที่ครอบคลุมทั้งในด้านบทบาทหน้าที่ตามกฎหมาย หลักการจัดทำ และการเปลี่ยนแปลงภายใต้กระบวนการกระจายอำนาจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) กฎหมายและกรอบแนวคิดพื้นฐาน

1.1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540 2550 และ 2560) เป็นกฎหมายสูงสุดที่วางรากฐานการกระจายอำนาจ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีความเป็นอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลัง โดยเฉพาะมาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญปี 2560 เน้นย้ำให้ อปท. มีหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

1.2) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ อปท. พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายหลักที่กำหนดรายละเอียดการถ่ายโอนภารกิจ งบประมาณ และบุคลากรจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดเป้าหมายการจัดสรรรายได้ให้ อปท. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ในปี พ.ศ. 2549 (แม้ในทางปฏิบัติจะมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม)

1.3) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่ง อปท. ต้องนำมาใช้เป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

2) ขอบเขตภารกิจและหน้าที่หลัก

ตามแผนการกระจายอำนาจ อปท. ได้รับการถ่ายโอนภารกิจสำคัญที่ครอบคลุมวิถีชีวิตประชาชนใน 6 ด้านหลัก ได้แก่

- 2.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 2.2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การสาธารณสุข การจัดการศึกษาเบื้องต้น และสวัสดิการสังคมสำหรับเด็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 2.3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สาธารณะ
- 2.4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร
- 2.5) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย
- 2.6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การบำรุงรักษาเอกลักษณ์ของพื้นที่

3) ประเด็นความท้าทายและแนวโน้มใหม่

- 3.1) ปัญหาความซ้ำซ้อน ยังคงมีภารกิจที่ทับซ้อนกันระหว่างราชการส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ
- 3.2) การมีส่วนร่วมของประชาชน กฎหมายปัจจุบันกำหนดให้ อปท. ต้องเปิดเผยข้อมูลและสร้างกลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เช่น การทำประชาคมท้องถิ่น และการตรวจสอบการทำงาน
- 3.3) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPS) การเปลี่ยนบทบาทจากการเป็น "ผู้ควบคุม" (Steer) มาเป็น "ผู้ให้บริการหรือรับใช้ประชาชน" (Serve) โดยมองประชาชนในฐานะพลเมืองไม่ใช่เพียงลูกค้า
- 3.4) การประเมินประสิทธิภาพ (LPA) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นประจำทุกปีใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ การบริหารจัดการ งานบุคคล การเงิน การบริการสาธารณะ และธรรมาภิบาล

4. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

4.1 ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือที่อาจเรียกว่า "การจัดการนิยม" (Managerialism) "การบริหารภาครัฐระบบตลาด" (Market-based Public Administration) หรือ "รัฐบาลแบบผู้ประกอบการ" (Entrepreneurial Government) คือกระบวนการที่เน้นการปฏิรูประบบราชการ โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเปลี่ยนจากการยึดถือกฎระเบียบและขั้นตอน (Process Accountability) มาเป็นการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และการรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for Results)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีจุดกำเนิดมาจากทฤษฎี 2 สายหลัก ได้แก่

1) ทฤษฎีการจัดการนิยม (Managerialism) เชื่อว่าหลักการบริหารจัดการมีความเป็นสากล สามารถนำเทคนิคจากภาคธุรกิจ เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดผลงาน (KPIs) และการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มาใช้ในภาครัฐได้

2) ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่ (New Institutional Economics) ประกอบด้วยทฤษฎีย่อย เช่น ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ (Public Choice Theory) ที่มองมนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและแสวงหาประโยชน์สูงสุด และ ทฤษฎีตัวการ-ตัวแทน (Principal-Agent Theory) ที่เน้นการจัดการความสัมพันธ์ผ่านข้อตกลงหรือสัญญาเพื่อลดปัญหาการทุจริต

Christopher Hood (Hood, 1991) ผู้บุกเบิกแนวคิดนี้ได้จำแนกหลักการสำคัญไว้ 7 ประการ คือ

1) การบริหารโดยนักวิชาชีพที่มีความชำนาญ (Professional Management) ให้ผู้จัดการมืออาชีพมีอิสระและมีความคล่องตัวในการตัดสินใจ

2) มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน กำหนดตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมและตรวจสอบได้

3) เน้นการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จมากกว่าวิธีการ

4) การแยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยงานย่อย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมต่อการบริการ

5) การสร้างการแข่งขัน เช่น การจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) หรือการประมูลงานเพื่อลดต้นทุน

6) เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน เช่น ความยืดหยุ่นในการจ้างงานและการให้รางวัลตามผลงาน

7) ความมีวินัยและความประหยัด เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทำงานมากขึ้นด้วยทรัพยากรที่น้อยลง

วัตถุประสงค์และเหตุผลที่ต้องนำมาใช้

1) เพื่อสร้างผลิตภาพสูงสุด (Maximize Productivity) ปรับโครงสร้างให้กะทัดรัดและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย

2) เพื่อรับมือกับกระแสโลกาภิวัตน์ เพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นของรัฐบาลท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

3) เพื่อแก้ปัญหาความเสื่อมถอยของระบบราชการ ลดขั้นตอนที่ล่าช้า (Red Tape) และขจัดปัญหาการขาดธรรมาภิบาล

4.2 ลักษณะสำคัญและหลักการของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ลักษณะสำคัญและหลักการของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐจากการเน้นกฎระเบียบและขั้นตอน (Process Accountability) มาเป็นการเน้นผลสัมฤทธิ์และความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for Results) โดยนำเทคนิคการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดเชิงลึกตามแนวคิดของนักวิชาการและองค์กรสำคัญได้ดังนี้

1) แนวคิดการปรับโฉมภาครัฐ (Reinventing Government) ของ Osborne และ Gaebler (Osborne & Gaebler, 1992)

แนวคิดนี้มุ่งเน้นการเปลี่ยนบทบาทรัฐให้เป็น "รัฐบาลแบบผู้ประกอบการ" (Entrepreneurial Government) ผ่านหลักการดังนี้

- (1) รัฐบาลที่เป็นพี่เลี้ยง (Catalytic Government) เน้นการกางใบเรือหรือกำกับทิศทาง (Steering) มากกว่าการลงมือพายเรือเอง (Rowing)
- (2) รัฐบาลที่ชุมชนเป็นเจ้าของ มอบอำนาจให้ประชาชนและชุมชนเป็นผู้ดูแลและตัดสินใจแก้ปัญหาเอง
- (3) รัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ (Mission-Driven) ยึดเป้าหมายหลักขององค์กรเป็นสำคัญมากกว่าการยึดติดกับกฎระเบียบ
- (4) รัฐบาลที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Driven) ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในฐานะ "ลูกค้า" เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด
- (5) รัฐบาลที่รู้จักหารายได้ (Enterprising Government) มุ่งเน้นการแสวงหารายได้และความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณมากกว่าการจ่ายเพียงอย่างเดียว
- (6) รัฐบาลที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า (Anticipatory) เน้นการป้องกันปัญหาก่อนที่จะเกิดขึ้นมากกว่าการตามแก้ไข

2) องค์ประกอบสำคัญตามแนวทางของ OECD

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ได้สรุปแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- (1) ปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สรรหาผู้มีความสามารถ พัฒนาศักยภาพต่อเนื่อง และจ่ายผลตอบแทนตามผลงาน
 - (2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดการมากขึ้น
 - (3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นำ ICT มาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ
 - (4) ผู้ใช้บริการเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย เรียกเก็บค่าบริการตามการใช้งานจริง (User-pays principle)
 - (5) ลดการผูกขาด เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาแข่งขันและร่วมให้บริการมากขึ้น
- สรุปภาพรวมลักษณะเด่นของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM) คือ การสร้างผลิตภาพสูงสุด (Maximize Productivity) ผ่านการปรับโครงสร้างองค์กรให้กะทัดรัด (Downsizing) การใช้ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) และการนำกลไกตลาดมาสร้างการแข่งขันเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อพลเมืองในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ในบริบทของประเทศไทย

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM) ในบริบทของประเทศไทยเป็นกระบวนการบริหารที่มุ่งปรับเปลี่ยนระบบราชการจากการยึดถือกฎระเบียบ

(Process Accountability) มาเป็นการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และภาระรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for Results) โดยนำเทคนิคการจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมีรายละเอียดสำคัญดังนี้

1) เหตุผลและความจำเป็นในการนำมาใช้

ประเทศไทยเผชิญกับปัจจัยกดดันทั้งภายนอกและภายในที่ทำให้นำนวัตกรรม NPM มาใช้ ได้แก่

1.1) กระแสโลกาภิวัตน์ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วทำให้รัฐต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นเพื่อรองรับการแข่งขันของประเทศ

1.2) ปัญหาในระบบราชการไทย ปัญหาความเสื่อมถอยของระบบเดิม เช่น ความล่าช้า (Red Tape) ขาดประสิทธิภาพ การผูกขาดการทำงานโดยรัฐ และการขาดธรรมาภิบาล

2) วิวัฒนาการและการปฏิรูประบบราชการไทย

การนำ NPM มาใช้ในไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านรัฐบาลหลายสมัย โดยพอที่จะสรุปได้ดังนี้

ช่วงปี 2540 - 2544 (รัฐบาลนายชวน หลีกภัย) เริ่มผลักดันแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ การประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยธรรมาภิบาล พ.ศ. 2542 และการก่อกำเนิด "องค์การมหาชน" เพื่อความคล่องตัวนอกระบบราชการปกติ

ช่วงปี 2544 - 2549 (รัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร) เกิดการปฏิรูปครั้งใหญ่ในปี 2545 มีการปรับโครงสร้างยึดภารกิจเป็นหลัก (Agenda Based) ระบบงบประมาณมุ่งเน้นผลงาน (PBB) และการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (CEO)

ยุครัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มุ่งสู่ "ระบบราชการ 4.0" ที่เน้นความเป็นดิจิทัล (Digital Government) การเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานเชิงรุก

3) กรอบกฎหมายสำคัญที่รองรับ NPM

3.1) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และลดขั้นตอนการทำงาน

3.2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ถือเป็นคัมภีร์หลักของ NPM ในไทยที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติการ กำหนดตัวชี้วัด และวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4) เครื่องมือทางการบริหารที่นำมาใช้

หน่วยงานต่าง ๆ ได้นำเครื่องมือสากลมาปรับใช้เป็นจำนวนมาก เช่น

(1) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) เน้นการเปรียบเทียบผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) กับเป้าหมาย

(2) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (KPIs) และ Balanced Scorecard (BSC) ใช้เป็นกรอบในการวัดผลงานและพิจารณารางวัลตอบแทนที่เป็นธรรม

(3) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA / PMQA 4.0) เกณฑ์มาตรฐานที่ประยุกต์มาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (MBNQA) เพื่อยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

(4) การรื้อปรับระบบ (Reengineering) การออกแบบกระบวนการใหม่เพื่อลดขั้นตอนและต้นทุน

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังขับเคลื่อนสู่ระบบราชการที่มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

(1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected) โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

(2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) ทำงานเชิงรุกและให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

(3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance) ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล และเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณิชา ชัยชาติ (2566) ศึกษาทัศนคติและการเตรียมความพร้อมสู่ระบบราชการ 4.0 ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง พบว่าบุคลากรมีทัศนคติและการเตรียมความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยด้านบุคลากรและภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยความพร้อมสูงที่สุด ซึ่งสะท้อนถึงการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเป็นที่พึงของประชาชน

ประภาส นวลงาม และ ภิรดา ชัยรัตน์ (2566) ศึกษาทัศนคติของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่าข้าราชการมีทัศนคติต่อการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ในระดับมาก โดยระดับการศึกษาและชั้นยศที่ต่างกันส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พัชรมน โตสุรัตน์ และ เกศรา คำมาวงศ์ (2566) ศึกษาเกี่ยวกับ อบจ. ราชบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า 1) ในด้านการเพิ่มขีดสมรรถนะ พบว่า การพัฒนา อปท. สู่ความเป็นสมัยใหม่ต้องอาศัยการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้เพื่อลดขั้นตอนและต้นทุนการบริการ 2) ด้านนวัตกรรมบริการ พบว่า การเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดค้นและหาวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดทำบริการสาธารณะ จะสามารถสร้างคุณค่าและยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ

ศวีระ โภคเนืองนong (2566) ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พบว่าหน่วยงานมีการให้บริการด้วยจิตบริการ (Service Mind) และมีความเสมอภาคผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น E-service, Line และ Facebook อย่างไรก็ดี ยังพบอุปสรรคสำคัญคือระบบ E-service ยังไม่สามารถยืนยันตัวตนได้สมบูรณ์และขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะภาษาต่างประเทศ

อารีนา ดาแม และคณะ (2566) ศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและการดำเนินงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานในระดับท้องถิ่นมีการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ท้าทายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ โดยเน้นด้านผู้รับบริการหรือประชาชน และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และความพึงพอใจของประชาชนจะเพิ่มขึ้นหากหน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่โปร่งใสเปิดเผยข้อมูลผ่านหลากหลายช่องทาง และเน้นการทำงานเชิงบูรณาการร่วมกับภาคส่วนอื่น

ศาสตรา นาทระโทก และคณะ (2568) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานของ อปท. ที่เป็นเลิศ ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีผล การศึกษาที่สำคัญคือ 1) ลักษณะเด่นของ อปท. ที่ประสบความสำเร็จมีลักษณะการบริหารแบบมีส่วน ร่วม (Participation Management) โดยบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหาร สมาชิก สภา และประชาชนอย่างแท้จริง 2) ปัจจัยความสำเร็จ: ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน ได้แก่ ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง ที่ก้าวทันเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรแบบที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ส่วนปัจจัย ภายนอกคือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์และวารสาร เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้ ข้อเสนอแนะสำคัญของการศึกษาคือ อปท. ควรพัฒนากลไกการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลต่อ สาธารณะ รวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนเพื่อสร้างความยั่งยืน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อ อปท. ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรวดเร็วเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความโปร่งใส การใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริการ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะ "หุ้นส่วน" ของการพัฒนาท้องถิ่น

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้

- 1.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี ที่ได้รับการให้บริการในงานดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 100 คน
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 300 คน
- 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) จำนวน 300 คน
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

จำนวน 100 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนของประชากรผู้รับบริการ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562) ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 80 คน
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 169 คน
- 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) จำนวน 169 คน
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

จำนวน 80 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. การวิเคราะห์และจำแนกประชากร (Analyze and classify population) โดยการระบุให้ชัดเจนว่าผู้รับบริการในงานที่ให้บริการแต่ละงานหมายถึงประชากรกลุ่มใด จากนั้นนำไปกำหนดกรอบของประชากร (Population frame) โดยการจัดทำบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในแต่ละงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดสำหรับแต่ละงานบริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1) ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale)

4) สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาเบื้องต้น (Face validity) และความชัดเจนเหมาะสม (Objectivity) ของแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะขั้นต้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) เลือกใช้ข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่าดัชนี IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 ขึ้นไป โดยข้อคำถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มีค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

1) อาจารย์ ดร.ทัศนีย์ นาคเสนีย์ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิชากร ปทุมรังสรรค์ รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์วชิรวัชร งามละม่อม รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

6) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7) ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริงสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษาดำเนินการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะ จันทบุรี โดยดำเนินการดังนี้

1) ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการ

2) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม ชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ

3) ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

4) จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น

5) เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) สถิติสำหรับการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2) สถิติการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

1) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยวิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในแต่ละงานบริการโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับคำถามปลายเปิดโดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาข้อสรุปรวมหรือแนวโน้มในภาพรวม และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยการเปรียบเทียบจากข้อมูลหลายแหล่ง (Multiple sources) ที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมเพื่อให้การสรุปผลมีความเที่ยงตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามงานและมิติการประเมิน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวม

ความหมายและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนผู้รับบริการที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจ
M	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ในงานที่สำรวจ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

การศึกษาค้นคว้าดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 498 คน โดยในตารางที่ 4.1 แสดงผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศในแต่ละงานบริการ และตารางที่ 4.2 แสดงภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.1 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศในแต่ละงานบริการ

เพศ	งานบริการ							
	1.งานด้านโยธา (การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง)		2.งานด้านการ รักษาความ สะอาดในที่ สาธารณะ		3.งานด้าน สาธารณสุข		4.งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	38	47.50	64	37.87	62	36.69	38	47.50
หญิง	42	52.50	105	62.13	107	63.31	42	52.50
รวม	80	100.00	169	100.00	169	100.00	80	100.00

ข้อมูลในตารางที่ 4.1 แสดงเพศของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามงานบริการ ดังนี้

1) ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา (ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) เป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50

2) ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 37.87 และเป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 62.13

3) ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) เป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 36.69 และเป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 63.31

4) ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) เป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50

ตารางที่ 4.2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ	58	11.64
2. ประถมศึกษา	237	47.59
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	95	19.08
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	60	12.05
5. อนุปริญญา/ปวส.	13	2.61
6.ปริญญาตรี	35	7.03
7. สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
8. ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0
รวม	498	100.00

ข้อมูลในตารางที่ 4.2 แสดงระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลในภาพรวมของทุกงานบริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) ระดับประถมศึกษา จำนวน 237 คน (ร้อยละ 47.59)
- 2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 95 คน (ร้อยละ 19.08)
- 3) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 60 คน (ร้อยละ 12.05)
- 4) ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 11.64)
- 5) ระดับปริญญาตรี จำนวน 35 คน (ร้อยละ 7.03)
- 6) ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 13 คน (ร้อยละ 2.61)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามงานและมิติการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น โดยแสดงสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) และการแปลผลระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละงานที่ให้บริการใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

1.งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) แสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

n=80

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มิติที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.69	0.56	93.75	มากที่สุด
2. มีการแจ้งรายการเอกสารและหลักฐานที่ต้องใช้ในการขออนุญาตอย่างครบถ้วน	4.69	0.54	93.75	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มคำขออนุญาตมีความชัดเจนและกรอกได้สะดวก	4.64	0.58	92.75	มากที่สุด
4. มีการอธิบายขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและแบบแปลนให้ผู้ขออนุญาตทราบอย่างชัดเจน	4.66	0.53	93.25	มากที่สุด
5. การตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบคำขอมีความถูกต้อง	4.70	0.51	94.00	มากที่สุด
6. การตรวจสอบสถานที่ก่อสร้าง ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.65	0.56	92.91	มากที่สุด
7. การพิจารณาอนุญาตเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	4.73	0.52	94.68	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
8. ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอมีความเหมาะสม	4.61	0.58	92.25	มากที่สุด
9. มีการแจ้งผลการพิจารณาหรือความคืบหน้าของคำขอให้ผู้รับบริการทราบ	4.64	0.56	92.75	มากที่สุด
10. กระบวนการพิจารณาอนุญาตมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 1	4.67	0.55	93.31	มากที่สุด
มิติที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างที่สะดวก	4.73	0.53	94.50	มากที่สุด
2. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์เพื่อขอคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	4.68	0.52	93.50	มากที่สุด
3. มีช่องทางออนไลน์สำหรับศึกษาข้อมูลหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาต	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
4. สามารถสอบถามความคืบหน้าของคำขอผ่านช่องทางที่เทศบาลกำหนดได้	4.69	0.54	93.75	มากที่สุด
5. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนการขออนุญาตอย่างทั่วถึง	4.70	0.54	94.00	มากที่สุด
6. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	4.70	0.56	94.00	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 2	4.69	0.54	93.79	มากที่สุด
มิติที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีไมตรีจิต	4.71	0.53	94.25	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบด้านการก่อสร้าง	4.71	0.56	94.25	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายเอกสารและขั้นตอนการขออนุญาตให้เข้าใจได้ง่าย	4.69	0.56	93.75	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับแบบแปลนและหลักเกณฑ์การก่อสร้างได้อย่างชัดเจน	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อเอกสารหรือหลักฐานของผู้ขออนุญาตไม่ครบถ้วน	4.64	0.62	92.75	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	0.57	93.50	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 3	4.68	0.57	93.50	มากที่สุด
มิติที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ติดต่อขออนุญาตมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.69	0.59	93.75	มากที่สุด
2. มีป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตที่ชัดเจน	4.68	0.59	93.50	มากที่สุด
3. มีแบบฟอร์มและเอกสารประกอบการขออนุญาตจัดเตรียมไว้อย่างเหมาะสม	4.67	0.55	93.42	มากที่สุด
4. จุดหรือช่องบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.70	0.56	93.92	มากที่สุด
5. มีที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสม	4.70	0.58	94.00	มากที่สุด
6. มีสื่อหรือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอย่างเพียงพอ	4.68	0.59	93.50	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 4	4.68	0.58	93.68	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.68	0.56	93.57	มากที่สุด

ข้อมูลในตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (M=4.68, SD=0.56) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาในแต่ละมิติของความพึงพอใจมีดังต่อไปนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 ($M=4.67$, $SD=0.55$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.31 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1) การพิจารณาอนุญาตเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
- 1.2) การตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบคำขอมีความถูกต้อง
- 1.3) ขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- 1.4) มีการแจ้งรายการเอกสารและหลักฐานที่ต้องใช้ในการขออนุญาตอย่างครบถ้วน
- 1.5) มีการอธิบายขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและแบบแปลนให้ผู้ขออนุญาตทราบ

อย่างชัดเจน

- 1.6) การตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- 1.7) กระบวนการพิจารณาอนุญาตมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- 1.8) มีการแจ้งผลการพิจารณาหรือความคืบหน้าของคำขอให้ผู้รับบริการทราบ
- 1.9) แบบฟอร์มคำขออนุญาตมีความชัดเจนและกรอกได้สะดวก
- 1.10) ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอมีความเหมาะสม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 ($M=4.69$, $SD=0.54$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.79 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.1) มีช่องทางติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างที่สะดวก
- 2.2) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3) มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนการขออนุญาตอย่าง

ทั่วถึง

- 2.4) สามารถสอบถามความคืบหน้าของคำขอผ่านช่องทางที่เทศบาลกำหนดได้
- 2.5) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์เพื่อขอคำปรึกษาได้อย่างสะดวก
- 2.6) มีช่องทางออนไลน์สำหรับศึกษาข้อมูลหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาต

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 ($M=4.68$, $SD=0.57$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีไมตรีจิต
- 3.2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบด้านการก่อสร้าง
- 3.3) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายเอกสารและขั้นตอนการขออนุญาตให้เข้าใจได้ง่าย
- 3.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ
- 3.5) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับแบบแปลนและหลักเกณฑ์การก่อสร้างได้

อย่างชัดเจน

- 3.6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส
- 3.7) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อเอกสารหรือหลักฐานของผู้ขออนุญาตไม่ครบถ้วน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 ($M=4.68$, $SD=0.58$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 4.1) มีที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสม
- 4.2) จุดหรือช่องบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 4.3) สถานที่ติดต่อขออนุญาตมีความสะอาดและเป็นระเบียบ
- 4.4) มีป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตที่ชัดเจน
- 4.5) มีสื่อหรือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอย่างเพียงพอ
- 4.6) มีแบบฟอร์มและเอกสารประกอบการขออนุญาตจัดเตรียมไว้อย่างเหมาะสม

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ แสดงในตารางที่ 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

n=169

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มิติที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการกำหนดพื้นที่รับผิดชอบในการรักษาความสะอาดอย่างชัดเจน	4.63	0.62	92.50	มากที่สุด
2. มีการกำหนดรอบหรือช่วงเวลาในการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะอย่างเหมาะสม	4.58	0.64	91.57	มากที่สุด
3. การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ	4.63	0.61	92.50	มากที่สุด
4. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่สาธารณะที่ประชาชนใช้ประโยชน์	4.64	0.57	92.86	มากที่สุด
5. มีการจัดการเศษขยะ ใบไม้ และสิ่งสกปรกในพื้นที่อย่างเหมาะสม	4.63	0.61	92.62	มากที่สุด
6. มีการดูแลพื้นที่สาธารณะหลังจากดำเนินการทำความสะอาดให้เรียบร้อย	4.66	0.57	93.21	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
7. เทศบาลตอบสนองต่อการแจ้งปัญหาความสกปรกของประชาชนอย่างเหมาะสม	4.71	0.53	94.17	มากที่สุด
8. การรักษาความสะอาดค้ำึงถึงความปลอดภัยของประชาชน	4.68	0.55	93.57	มากที่สุด
9. การดำเนินงานรักษาความสะอาดช่วยให้พื้นที่สาธารณะมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.68	0.55	93.57	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 1	4.65	0.58	92.95	มากที่สุด
มิติที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางแจ้งปัญหาความสกปรกหรือสิ่งปฏิกูลในพื้นที่สาธารณะที่สะดวก	4.68	0.55	93.69	มากที่สุด
2. สามารถแจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์ได้สะดวก	4.72	0.50	94.40	มากที่สุด
3. มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหาพื้นที่สาธารณะที่ต้องการให้เทศบาลเข้าดำเนินการ	4.71	0.53	94.17	มากที่สุด
4. เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดให้ประชาชนทราบ	4.68	0.54	93.57	มากที่สุด
5. สามารถติดตามผลการแก้ไขปัญหาที่แจ้งต่อเทศบาลได้	4.72	0.52	94.30	มากที่สุด
6. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน	4.67	0.54	93.45	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 2	4.70	0.53	93.93	มากที่สุด
มิติที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีความรับผิดชอบ	4.70	0.53	94.05	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.70	0.52	93.93	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามพื้นที่และ ช่วงเวลาที่กำหนด	4.73	0.51	94.64	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถจัดการปัญหาความ สกปรกในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	4.71	0.52	94.17	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการรักษา ความสะอาดและสุขอนามัย	4.71	0.49	94.29	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความ ปลอดภัยของประชาชน	4.74	0.48	94.76	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่าง เสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.50	94.64	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 3	4.72	0.51	94.35	มากที่สุด
มิติที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. พื้นที่สาธารณะมีความสะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย	4.71	0.50	94.29	มากที่สุด
2. ถังขยะหรือภาชนะรองรับสิ่งปฏิกูลใน พื้นที่สาธารณะมีความเหมาะสม	4.72	0.49	94.40	มากที่สุด
3. มีจำนวนถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะ เพียงพอต่อการใช้งาน	4.75	0.46	94.91	มากที่สุด
4. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา ความสะอาดมีความเหมาะสม	4.75	0.46	94.91	มากที่สุด
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับ ปฏิบัติงานมีความพร้อมใช้งาน	4.76	0.47	95.24	มากที่สุด
6. พื้นที่สาธารณะหลังการทำความสะอาด มีสภาพเหมาะสมต่อการใช้ประโยชน์	4.75	0.47	95.06	มากที่สุด
7. มีป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การรักษาความสะอาดและการทิ้งขยะ อย่างถูกต้อง	4.74	0.48	94.88	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 4	4.74	0.48	94.81	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.70	0.52	94.01	มากที่สุด

ข้อมูลในตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.52$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 94.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาในแต่ละมิติของความพึงพอใจมีดังต่อไปนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 ($M=4.65$, $SD=0.58$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 92.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1) เทศบาลตอบสนองต่อการแจ้งปัญหาความสกปรกของประชาชนอย่างเหมาะสม
- 1.2) การรักษาความสะอาดคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน
- 1.3) การดำเนินงานรักษาความสะอาดช่วยให้พื้นที่สาธารณะมีสภาพแวดล้อมที่

เหมาะสมต่อการใช้งาน

- 1.4) มีการดูแลพื้นที่สาธารณะหลังจากดำเนินการทำความสะอาดให้เรียบร้อย
- 1.5) การให้บริการครอบคลุมพื้นที่สาธารณะที่ประชาชนใช้ประโยชน์
- 1.6) มีการกำหนดพื้นที่รับผิดชอบในการรักษาความสะอาดอย่างชัดเจน
- 1.7) การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ
- 1.8) มีการจัดการเศษขยะ ใบไม้ และสิ่งสกปรกในพื้นที่อย่างเหมาะสม
- 1.9) การกำหนดรอบหรือช่วงเวลาในการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะอย่างเหมาะสม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.53$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.1) สามารถแจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์ได้สะดวก
- 2.2) สามารถติดตามผลการแก้ไขปัญหาที่แจ้งต่อเทศบาลได้
- 2.3) มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหาพื้นที่สาธารณะที่ต้องการให้เทศบาลเข้าดำเนินการ
- 2.4) มีช่องทางแจ้งปัญหาความสกปรกหรือสิ่งปฏิกูลในพื้นที่สาธารณะที่สะดวก
- 2.5) เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดให้ประชาชน

ทราบ

- 2.6) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 ($M=4.72$, $SD=0.51$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 94.35 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 3.1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน
- 3.2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ
- 3.3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามพื้นที่และช่วงเวลาที่กำหนด
- 3.4) เจ้าหน้าที่สามารถจัดการปัญหาความสกปรกในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม
- 3.5) เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการรักษาความสะอาดและสุขอนามัย
- 3.6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีความรับผิดชอบ
- 3.7) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 ($M=4.74$, $SD=0.48$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 94.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 4.1) เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานมีความพร้อมใช้งาน
- 4.2) พื้นที่สาธารณะหลังการทำความสะอาดมีสภาพเหมาะสมต่อการใช้ประโยชน์
- 4.3) อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาความสะอาดมีความเหมาะสม
- 4.4) มีจำนวนถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะเพียงพอต่อการใช้งาน
- 4.5) มีป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและการทิ้งขยะอย่างถูกต้อง
- 4.6) ถังขยะหรือภาชนะรองรับสิ่งปฏิกูลในพื้นที่สาธารณะมีความเหมาะสม
- 4.7) พื้นที่สาธารณะมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

3. งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) แสดงในตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)

n=169

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มิติที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการกำหนดวันและเวลาในการจัดเก็บขยะอย่างชัดเจน	4.64	0.62	92.74	มากที่สุด
2. การจัดเก็บขยะเป็นไปตามวันและเวลาที่กำหนด	4.65	0.60	93.10	มากที่สุด
3. การจัดเก็บขยะดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ	4.68	0.56	93.69	มากที่สุด
4. การจัดเก็บขยะครอบคลุมพื้นที่ที่มีประชาชนพักอาศัย	4.69	0.56	93.81	มากที่สุด
5. มีการจัดเก็บขยะตกค้างหรือขยะที่ล้นภาชนะอย่างเหมาะสม	4.63	0.63	92.50	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
6. การจัดเก็บขยะไม่ก่อให้เกิดขยะตก หล่นในบริเวณที่ให้บริการ	4.61	0.65	92.14	มากที่สุด
7. การขนย้ายขยะดำเนินการอย่าง เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ	4.68	0.54	93.61	มากที่สุด
8. มีการตอบสนองต่อการแจ้งปัญหาการ จัดเก็บขยะของประชาชนอย่าง เหมาะสม	4.63	0.59	92.69	มากที่สุด
9. การจัดเก็บขยะช่วยลดปัญหาขยะ ตกค้างในชุมชน	4.68	0.59	93.53	มากที่สุด
10. การดำเนินงานจัดเก็บขยะส่งเสริมให้ ชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ	4.66	0.57	93.25	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 1	4.66	0.59	93.11	มากที่สุด
มิติที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางแจ้งปัญหาการจัดเก็บขยะที่ สะดวก	4.68	0.57	93.69	มากที่สุด
2. สามารถแจ้งปัญหาการจัดเก็บขยะผ่าน โทรศัพท์ได้สะดวก	4.68	0.57	93.57	มากที่สุด
3. มีช่องทางออนไลน์สำหรับแจ้งปัญหาหรือ ขอรับบริการเกี่ยวกับขยะ	4.65	0.56	93.05	มากที่สุด
4. สามารถแจ้งกรณีขยะตกค้างหรือไม่ได้รับ การจัดเก็บได้อย่างสะดวก	4.70	0.54	94.01	มากที่สุด
5. สามารถติดตามผลการแก้ไขปัญหาที่แจ้ง ได้	4.71	0.55	94.20	มากที่สุด
6. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระบบการจัดเก็บขยะ	4.71	0.56	94.17	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 2	4.69	0.56	93.78	มากที่สุด
มิติที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะปฏิบัติงานด้วย ความสุภาพ	4.66	0.65	93.21	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ใน การจัดเก็บขยะ	4.70	0.57	93.93	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและตรงตามกำหนดเวลา	4.70	0.59	93.93	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความสะดวกและสุขอนามัย	4.70	0.58	93.93	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเพื่อไม่ให้ขยะตกหล่นระหว่างการจัดเก็บและขนย้าย	4.70	0.55	94.01	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.56	94.40	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และพร้อมแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บขยะ	4.71	0.55	94.29	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 3	4.70	0.58	93.90	มากที่สุด
มิติที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. จำนวนถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีความเพียงพอ	4.75	0.51	95.00	มากที่สุด
2. ตำแหน่งที่ตั้งของถังขยะมีความเหมาะสม	4.75	0.53	95.00	มากที่สุด
3. ถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีสภาพพร้อมใช้งาน	4.76	0.50	95.24	มากที่สุด
4. รถเก็บขยะมีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่	4.74	0.53	94.82	มากที่สุด
5. รถเก็บขยะและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.74	0.51	94.85	มากที่สุด
6. การจัดเก็บและขนย้ายขยะไม่ก่อให้เกิดกลิ่นหรือสิ่งสกปรกตกค้าง	4.74	0.53	94.73	มากที่สุด
7. พื้นที่บริเวณจุดรวบรวมขยะมีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ	4.75	0.53	94.97	มากที่สุด
8. เทศบาลมีอุปกรณ์หรือระบบสนับสนุนการคัดแยกขยะที่ต้นทางอย่างเหมาะสม	4.76	0.53	95.12	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ภาพรวมมิติที่ 4	4.75	0.52	94.97	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.70	0.56	93.94	มากที่สุด

ข้อมูลในตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.56$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาในแต่ละมิติของความพึงพอใจมีดังต่อไปนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 ($M=4.66$, $SD=0.59$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1) การจัดเก็บขยะครอบคลุมพื้นที่ที่มีประชาชนพักอาศัย
- 1.2) การจัดเก็บขยะดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ
- 1.3) การขนย้ายขยะดำเนินการอย่างเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ
- 1.4) การจัดเก็บขยะช่วยลดปัญหาขยะตกค้างในชุมชน
- 1.5) การดำเนินงานจัดเก็บขยะส่งเสริมให้ชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ
- 1.6) การจัดเก็บขยะเป็นไปตามวันและเวลาที่กำหนด
- 1.7) มีการกำหนดวันและเวลาในการจัดเก็บขยะอย่างชัดเจน
- 1.8) มีการจัดเก็บขยะตกค้างหรือขยะที่ล้นภาชนะอย่างเหมาะสม
- 1.9) มีการตอบสนองต่อการแจ้งปัญหาการจัดเก็บขยะของประชาชนอย่างเหมาะสม
- 1.10) การจัดเก็บขยะไม่ก่อให้เกิดขยะตกหล่นในบริเวณที่ให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 ($M=4.69$, $SD=0.56$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.1) สามารถติดตามผลการแก้ไขปัญหาที่แจ้งได้
- 2.2) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บขยะ
- 2.3) สามารถแจ้งกรณีขยะตกค้างหรือไม่ได้รับการจัดเก็บได้อย่างสะดวก
- 2.4) มีช่องทางแจ้งปัญหาการจัดเก็บขยะที่สะดวก
- 2.5) สามารถแจ้งปัญหาการจัดเก็บขยะผ่านโทรศัพท์ได้สะดวก
- 2.6) มีช่องทางออนไลน์สำหรับแจ้งปัญหาหรือขอรับบริการเกี่ยวกับขยะ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.58$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ
- 3.2) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และพร้อมแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บขยะ
- 3.3) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการจัดเก็บขยะ
- 3.4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและตรงตามกำหนดเวลา
- 3.5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความสะดวกและสุขอนามัย
- 3.6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเพื่อไม่ให้ขยะตกหล่นระหว่างการจัดเก็บ

และขนย้าย

- 3.7) เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 ($M=4.75$, $SD=0.52$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 94.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 4.1) เทศบาลมีอุปกรณ์หรือระบบสนับสนุนการคัดแยกขยะที่ต้นทางอย่างเหมาะสม
- 4.2) ถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีสภาพพร้อมใช้งาน
- 4.3) พื้นที่บริเวณจุดรวบรวมขยะมีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ
- 4.4) จำนวนถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีความเพียงพอ
- 4.5) ตำแหน่งที่ตั้งของถังขยะมีความเหมาะสม
- 4.6) รถเก็บขยะมีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่
- 4.7) รถเก็บขยะและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- 4.8) การจัดเก็บและขนย้ายขยะไม่ก่อให้เกิดกลิ่นหรือสิ่งสกปรกตกค้าง

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) แสดงในตารางที่ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

n=80

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มิติที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการลงทะเบียนหรือขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการมีความชัดเจน	4.72	0.45	94.43	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2. มีการแจ้งคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การได้รับเบี้ยยังชีพอย่างชัดเจน	4.67	0.47	93.42	มากที่สุด
3. มีการแจ้งเอกสารและหลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับสิทธิอย่างครบถ้วน	4.70	0.46	93.92	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารมีความเหมาะสม	4.61	0.49	92.15	มากที่สุด
5. การดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.67	0.47	93.42	มากที่สุด
6. มีการแจ้งกำหนดการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้รับสิทธิหรือผู้ดูแลทราบอย่างเหมาะสม	4.58	0.59	91.65	มากที่สุด
7. การจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงตามกำหนด	4.73	0.44	94.68	มากที่สุด
8. เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับสิทธิหรือการจ่ายเงิน เทศบาลมีขั้นตอนในการแก้ไขที่ชัดเจน	4.65	0.51	92.91	มากที่สุด
9. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสิทธิหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวข้องทราบ	4.73	0.44	94.68	มากที่สุด
10. กระบวนการให้บริการคำนึงถึงความสะดวกและข้อจำกัดของคนพิการและผู้ดูแล	4.68	0.49	93.67	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 1	4.67	0.48	93.49	มากที่สุด
มิติที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพคนพิการที่สะดวก	4.66	0.53	93.16	มากที่สุด
2. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก	4.65	0.66	92.91	มากที่สุด
3. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการคนพิการที่เข้าถึงได้ง่าย	4.67	0.50	93.42	มากที่สุด
4. มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหาหรือสอบถามกรณีไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ	4.67	0.50	93.42	มากที่สุด
5. มีช่องทางสำหรับผู้ดูแลหรือญาติในการติดต่อสอบถามแทนผู้พิการที่ไม่สามารถเดินทางมาติดต่อได้	4.62	0.52	92.31	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
6. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้าน สวัสดิการสังคม	4.68	0.47	93.67	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 2	4.66	0.53	93.15	มากที่สุด
มิติที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.68	0.47	93.67	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ และสวัสดิการของคนพิการ	4.68	0.47	93.67	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการรับเบี้ยยังชีพให้เข้าใจง่าย	4.63	0.49	92.66	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพได้ อย่างเหมาะสม	4.63	0.49	92.66	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้พิการ และผู้ดูแล	4.66	0.48	93.16	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.54	91.90	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต และคำนึงถึงสิทธิของ ผู้รับบริการ	4.63	0.49	92.66	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 3	4.65	0.49	92.91	มากที่สุด
มิติที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและ เป็นระเบียบ	4.67	0.47	93.42	มากที่สุด
2. จุดบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก สำหรับคนพิการ	4.68	0.47	93.67	มากที่สุด
3. มีพื้นที่หรือทางลาดที่เหมาะสมสำหรับ ผู้ใช้รถเข็นหรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการ เคลื่อนไหว	4.73	0.44	94.68	มากที่สุด
4. มีที่นั่งรอสำหรับคนพิการและผู้ดูแล อย่างเหมาะสม	4.73	0.47	94.68	มากที่สุด
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิและ	4.76	0.46	95.19	มากที่สุด

มิติความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การรับเบี่ยงชีฟที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย				
6. มีเอกสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิคนพิการที่เพียงพอ	4.62	0.51	92.41	มากที่สุด
7. จุดให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการติดต่อราชการของคนพิการ	4.68	0.47	93.67	มากที่สุด
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละราย	4.62	0.49	92.41	มากที่สุด
ภาพรวมมิติที่ 4	4.69	0.47	93.77	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.67	0.49	93.33	มากที่สุด

ข้อมูลในตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี่ยงชีฟคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (M=4.68, SD=0.49) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาในแต่ละมิติของความพึงพอใจมีดังต่อไปนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (M=4.67, SD=0.48) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1) การจ่ายเบี่ยงชีฟเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงตามกำหนด
- 1.2) มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสิทธิหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ
- 1.3) ขั้นตอนการลงทะเบียนหรือขอรับเบี่ยงชีฟคนพิการมีความชัดเจน
- 1.4) มีการแจ้งเอกสารและหลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับสิทธิอย่างครบถ้วน
- 1.5) กระบวนการให้บริการคำนึงถึงความสะดวกและข้อจำกัดของคนพิการและผู้ดูแล
- 1.6) มีการแจ้งคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การได้รับเบี่ยงชีฟอย่างชัดเจน
- 1.7) การดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิได้รับเบี่ยงชีฟเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- 1.8) เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับสิทธิหรือการจ่ายเงิน เทศบาลมีขั้นตอนในการแก้ไขที่ชัดเจน
- 1.9) ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารมีความเหมาะสม
- 1.10) มีการแจ้งกำหนดการจ่ายเบี่ยงชีฟให้ผู้รับสิทธิหรือผู้ดูแลทราบอย่างเหมาะสม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (M=4.66, SD=0.53) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.1) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม

- 2.2) มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการคนพิการที่เข้าถึงได้ง่าย
- 2.3) มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหาหรือสอบถามกรณีไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ
- 2.4) มีช่องทางสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพคนพิการที่สะดวก
- 2.5) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก
- 2.6) มีช่องทางสำหรับผู้ดูแลหรือญาติในการติดต่อสอบถามแทนผู้พิการที่ไม่สามารถ

เดินทางมาติดต่อได้

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 ($M=4.65$, $SD=0.49$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 92.91 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร
- 3.2) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของคนพิการ
- 3.3) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้พิการและผู้ดูแล
- 3.4) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายหลักเกณฑ์และขั้นตอนการรับเบี้ยยังชีพให้เข้าใจง่าย
- 3.5) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพได้อย่าง

เหมาะสม

- 3.6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ
- 3.7) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 ($M=4.69$, $SD=0.47$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 4.1) มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิและการรับเบี้ยยังชีพที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
- 4.2) มีพื้นที่หรือทางลาดที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้รถเข็นหรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการ

เคลื่อนไหว

- 4.3) มีที่นั่งรอสำหรับคนพิการและผู้ดูแลอย่างเหมาะสม
- 4.4) จุดบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวกสำหรับคนพิการ
- 4.5) จุดให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการติดต่อราชการของคนพิการ
- 4.6) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ
- 4.7) มีเอกสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิคนพิการที่เพียงพอ
- 4.8) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละราย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น แสดงในตารางที่ 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง)	4.68	0.56	93.57	มากที่สุด
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	4.70	0.52	94.01	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)	4.70	0.56	93.94	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)	4.67	0.49	93.33	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.69	0.53	93.71	มากที่สุด

ข้อมูลในตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการใน 4 งานที่ศึกษาในครั้งนี้ โดยแต่ละงานจะประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในมิติ 4 ด้านตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Process) ในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ความชัดเจนของขั้นตอน และระยะเวลาที่เหมาะสม 2) ด้านช่องทางการให้บริการ (Service channels) ในเรื่องประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการที่สะดวกทั้งช่องทางกายภาพและดิจิทัล 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People) ในเรื่องอัธยาศัยไมตรี ความเต็มใจให้บริการ และความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence) ในเรื่องความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่รองรับการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 งานที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 ($M=4.69$, $SD=0.53$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.52$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 94.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.56$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 ($M=4.6$, $SD=0.56$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 ($M=4.67$, $SD=0.49$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 มิติ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบล วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean: M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) และค่าร้อยละ (Percentage)

สรุปผลการศึกษา

1. ความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 งานที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (M=4.69, SD=0.53) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละมิติการให้บริการดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.68 (M=4.68, SD=0.56) คิดเป็นร้อยละ 93.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.70 (M=4.70, SD=0.52) คิดเป็นร้อยละ 94.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.70 (M=4.70, SD=0.56) คิดเป็นร้อยละ 93.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ 4.67 (M=4.67, SD=0.49) คิดเป็นร้อยละ 93.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจในต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (M=4.68, SD=0.56) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละมิติการให้บริการดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.67 (M=4.67, SD=0.55) คิดเป็นร้อยละ 93.31 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.69 (M=4.69, SD=0.54) คิดเป็นร้อยละ 93.79 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.68 ($M=4.68$, $SD=0.57$) คิดเป็นร้อยละ 93.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ 4.68 ($M=4.68$, $SD=0.58$) คิดเป็นร้อยละ 93.68 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.52$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 94.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละมิติการให้บริการดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.65 ($M=4.65$, $SD=0.58$) คิดเป็นร้อยละ 92.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.53$) คิดเป็นร้อยละ 93.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.72 ($M=4.72$, $SD=0.51$) คิดเป็นร้อยละ 94.35 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ 4.74 ($M=4.74$, $SD=0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)

ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.56$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละมิติการให้บริการดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.66 ($M=4.66$, $SD=0.59$) คิดเป็นร้อยละ 93.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.69 ($M=4.69$, $SD=0.56$) คิดเป็นร้อยละ 93.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.70 ($M=4.70$, $SD=0.58$) คิดเป็นร้อยละ 93.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ 4.75 ($M=4.75$, $SD=0.52$) คิดเป็นร้อยละ 94.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 ($M=4.68$, $SD=0.49$) จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละมิติการให้บริการดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.67 ($M=4.67$, $SD=0.48$) คิดเป็นร้อยละ 93.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.66 ($M=4.66$, $SD=0.53$) คิดเป็นร้อยละ 93.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4.65 ($M=4.65$, $SD=0.49$) คิดเป็นร้อยละ 92.91 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ 4.69 ($M=4.69$, $SD=0.47$) คิดเป็นร้อยละ 93.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ในการให้บริการ 4 งาน คือ คือ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) ในมิติด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุดนั้น ($M=4.69$, $SD=0.53$) น่าจะมีเหตุผลตามแนวคิดความพึงพอใจ (Concept of satisfaction) การบริการสาธารณะ (Concept of public service) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management - NPM) และด้านประสิทธิภาพการบริหาร (Administrative efficiency) ดังนี้

1. การที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกต่อการได้รับบริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลการดำเนินงานที่ได้รับจริง โดยพบว่าบริการที่ได้รับตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจหรือความประทับใจ นอกจากนี้ยังมาจากปัจจัยด้านผู้ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีจิตใจบริการ (Service mind) มีความสุภาพ มีความรู้ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา สภาพแวดล้อมการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพดี เช่น สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เข้าถึงง่าย มีความสะดวกสบาย และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยรองรับการบริการ นอกจากนี้การที่กระบวนการให้บริการได้รับการออกแบบให้มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวดเร็ว ทันเวลา และมีความเป็นธรรมในการให้บริการจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Philip Kotler, 2003; Victor H. Vroom, 1990; Shelly, 1995)

2. ในมุมมองของแนวคิดการบริการสาธารณะมีข้ออภิปรายถึงเหตุผลความพึงพอใจที่เชื่อมโยงกับหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ ได้แก่ 1) หลักความเสมอภาค (Equitability) ที่มุ่งให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยไม่ได้รับการเลือกปฏิบัติ 2) หลักความตรงต่อเวลาและรวดเร็ว (Timely) ที่นำไปสู่การออกแบบกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสาธารณะที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อตอบสนองความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชน 3) หลักความเพียงพอ (Ample) ที่มุ่งให้ความสำคัญกับจำนวนการให้บริการและสถานที่ตั้งที่เหมาะสมและทั่วถึง 4) หลักความต่อเนื่อง (Continuous) ที่กำหนดการให้บริการต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ไม่หยุดชะงักตามความพอใจของผู้ให้บริการ และ 5) หลักการ

บริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ที่มุ่งเน้นการรับใช้พลเมือง (Serve citizens) โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแสวงหาผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าการมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้า (Robert B. Denhardt, 2000; Janet V. Denhardt, 2003)

3. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management - NPM) เน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยนำแนวทางของภาคเอกชนมาปรับใช้ ซึ่งสร้างความพึงพอใจผ่านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based management) ที่เน้นความสำเร็จของงานและคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญมากกว่าการยึดติดกับกฎระเบียบ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered) ที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์จากการควบคุมเป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน การนำเทคโนโลยีมาใช้และการพัฒนาสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government) ช่วยให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา (Christopher Hood, 1991; David Osborne & Ted Gaebler, 1992)

4. การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อปัญหาที่แท้จริงของชุมชน การมีความเข้าใจในสภาพปัญหาท้องถิ่นทำให้สามารถจัดบริการได้ตรงกับความต้องการของประชาชน คำนึงถึงความโปร่งใสและภาระรับผิดชอบ (Transparency & accountability) มีระบบการตรวจสอบที่เข้มแข็งจากภาคประชาชน รวมทั้งการส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ และติดตามตรวจสอบการดำเนินโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการที่ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัย มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและยกระดับคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจเป็นเครื่องมือสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับใช้เพื่อยกระดับการบริหารและการให้บริการได้ดังนี้

1. จากการศึกษาที่พบว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จึงควรนำผลการศึกษามายกระดับการให้บริการ ดังนี้

1.1 ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา (Timely service) ควรพัฒนากระบวนการทำงานให้ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนเพื่อตอบสนองความต้องการที่เร่งด่วนของประชาชน

1.2 ความเสมอภาคและเป็นธรรม (Equitable service) ควรสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความยุติธรรมตามกฎหมาย

1.3 การพัฒนาบุคลากร (Staff competency) ควรให้ความสำคัญกับการสร้างจิตบริการ (Service mind) ความสุภาพ และความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

1.4 สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงสถานที่ให้เข้าถึงง่าย สะอาด และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ

2. การปรับปรุงการบริหารจัดการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยควรนำผลการประเมินมาใช้ในการเปลี่ยนกระบวนทัศน์การบริหารมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ ดังนี้

2.1 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based management) โดยกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ที่ชัดเจนและท้าทาย เน้นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เกิดกับประชาชน

2.2 การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล เช่น ระบบ E-service การรับคำร้องออนไลน์ และการใช้ Big Data เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา (Non-stop service)

2.3 การปรับปรุงกระบวนการงาน (Process improvement) โดยใช้วงจร PDCA (วางแผน-ลงมือทำ-ตรวจสอบ-แก้ไข) ในการทำงาน และการเทียบเคียงผลการปฏิบัติงานกับองค์กรที่เป็นเลิศ

3. การเสริมสร้างการบริหารปกครองและการมีส่วนร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่เน้นการ "รับใช้พลเมือง" โดยควรดำเนินการดังนี้

3.1 การทำงานเชิงรุก (Proactive service) ด้วยการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการและแก้ไขปัญหาถึงชุมชน

3.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิดร่วมวางแผน และร่วมตรวจสอบการดำเนินงานตั้งแต่ต้น เพื่อสร้างความโปร่งใสและการะับผิดชอบ

3.3 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Networking) บูรณาการการทำงานร่วมกับภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และ อปท. อื่น ๆ ในลักษณะภาคีเครือข่าย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาพื้นที่

4. การยกระดับประสิทธิภาพ โดยควรนำผลการศึกษาความพึงพอใจไปเชื่อมโยงกับการประเมินประสิทธิภาพประจำปีเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนา วิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน ใช้ผลคะแนนจากการประเมินประสิทธิภาพมาวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

นอกจากผลการศึกษาความพึงพอใจที่สะท้อนการรับรู้ของผู้รับบริการแล้ว เทศบาลตำบลดอนขมิ้นควรศึกษาประเด็นสำคัญอื่นๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการยกระดับผลิตภาพ (Productivity) และสร้างประสิทธิผลในการบริหารงานอย่างยั่งยืน ดังนี้

1. การศึกษาติดตามผลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome) ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

2. การศึกษาทัศนคติของประชาชนในฐานะพลเมือง (Citizens) เพื่อวัดระดับความไว้วางใจและความรู้สึกเป็นเจ้าของท้องถิ่นร่วมกัน

3. การศึกษาแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาบูรณาการข้อมูล (Big data) เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และการสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลได้

4. การศึกษาความยืดหยุ่นในการปรับปรุงกฎระเบียบที่ล้าสมัยเพื่อให้การบริหารงานสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

5. ศึกษาติดตามปัจจัยด้านแรงจูงใจ สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากความพึงพอใจภายในองค์กรส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการภายนอก
6. ศึกษาปัจจัยด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถกำหนดหรือปรับทิศทางการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. ศึกษาการมีส่วนร่วมอย่างมีคุณภาพของประชาชนในการร่วมคิด ร่วมวางแผน และร่วมตรวจสอบอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- ณิชา ชัยชาติ. (2566). *ทัศนคติและการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการเป็นระบบราชการ 4.0 ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/10864>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาส นวลงาม และ ภริดา ชัยรัตน์. (2566). ทัศนคติของข้าราชการต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 8(10), 368-382. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/>
- พัชรมน โธสุรัตน์ และ เกศรา คำมาวงศ์. (2566). ปัจจัยด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ส่งผลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์วิจัย*, 14(2), 133-146.
- พิชิต ฤทธิ์เจริญ. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชุกร นาคธน. (2550). *ระบบบริหารราชการไทย*. พระนครศรีอยุธยา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วรเดช จันทรศร. (2544). *การบริหารสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สื่อส่งเสริมการผลิต.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2562). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์และประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศวีระ โภคเนืองนอง. (2566). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศาสตรา นากระโทก และคณะ. (2568). การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเลิศด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิชาการรัตนบุศย์*, 7(3), 403-417.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2558). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2*. กรุงเทพฯ.
- อารีนา ดาแม และคณะ. (2566). ความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 : กรณีศึกษาของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง. สืบค้นจาก <https://www.hu.ac.th/conference/proceedings/>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19.

Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Plume.

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านโยธา (ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. มีการแจ้งรายการเอกสารและหลักฐานที่ต้องใช้ในการขออนุญาตอย่างครบถ้วน					
3. แบบฟอร์มคำขออนุญาตมีความชัดเจนและกรอกได้สะดวก					
4. มีการอธิบายขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและแบบแปลนให้ผู้ขออนุญาตทราบอย่างชัดเจน					
5. การตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบคำขอมีความถูกต้อง					
6. การตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด					
7. การพิจารณาอนุญาตเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง					
8. ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอมีความเหมาะสม					
9. มีการแจ้งผลการพิจารณาหรือความคืบหน้าของคำขอให้ผู้รับบริการทราบ					
10. กระบวนการพิจารณาอนุญาตมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
11. มีช่องทางติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างที่สะดวก					
12. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์เพื่อขอคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
13. มีช่องทางออนไลน์สำหรับศึกษาข้อมูลหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาต					
14. สามารถสอบถามความคืบหน้าของคำขอผ่านช่องทางที่เทศบาลกำหนดได้					
15. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนการขออนุญาตอย่างทั่วถึง					
16. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีไมตรีจิต					
18. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบด้านการก่อสร้าง					
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายเอกสารและขั้นตอนการขออนุญาตให้เข้าใจได้ง่าย					
20. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับแบบแปลนและหลักเกณฑ์การก่อสร้างได้อย่างชัดเจน					
21. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อเอกสารหรือหลักฐานของผู้ขออนุญาตไม่ครบถ้วน					
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ					
23. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
24. สถานที่ติดต่อขออนุญาตมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
25. มีป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตที่ชัดเจน					
26. มีแบบฟอร์มและเอกสารประกอบการขออนุญาตจัดเตรียมไว้อย่างเหมาะสม					
27. จุดหรือช่องบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
28. มีที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสม					
29. มีสื่อหรือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาระดับสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6.ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการกำหนดพื้นที่รับผิดชอบในการรักษาความสะอาดอย่างชัดเจน					
2. มีการกำหนดรอบหรือช่วงเวลาในการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะอย่างเหมาะสม					
3. การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ					
4. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่สาธารณะที่ประชาชนใช้ประโยชน์					
5. มีการจัดการเศษขยะ ใบไม้ และสิ่งสกปรกในพื้นที่อย่างเหมาะสม					
6. มีการดูแลพื้นที่สาธารณะหลังจากดำเนินการทำความสะอาดให้เรียบร้อย					
7. เทศบาลตอบสนองต่อการแจ้งปัญหาความสกปรกของประชาชนอย่างเหมาะสม					
8. การรักษาความสะอาดคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน					
9. การดำเนินงานรักษาความสะอาดช่วยให้พื้นที่สาธารณะมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการใช้งาน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
10. มีช่องทางแจ้งปัญหาความสกปรกหรือสิ่งปฏิกูลในพื้นที่สาธารณะที่สะดวก					
11. สามารถแจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์ได้สะดวก					
12. มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหาพื้นที่สาธารณะที่ต้องการให้เทศบาลเข้าดำเนินการ					
13. เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดให้ประชาชนทราบ					
14. สามารถติดตามผลการแก้ไขปัญหาที่แจ้งต่อเทศบาลได้					
15. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีความรับผิดชอบ					
17. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามพื้นที่และเวลาที่กำหนด					
19. เจ้าหน้าที่สามารถจัดการปัญหาความสกปรกในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม					
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการรักษาความสะอาดและสุขอนามัย					
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน					
22. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
23. พื้นที่สาธารณะมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
24. ถังขยะหรือภาชนะรองรับสิ่งปฏิกูลในพื้นที่สาธารณะมีความเหมาะสม					
25. มีจำนวนถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะเพียงพอต่อการใช้งาน					
26. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาความสะอาดมีความเหมาะสม					
27. เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานมีความพร้อมใช้งาน					
28. พื้นที่สาธารณะหลังการทำความสะอาดมีสภาพเหมาะสมต่อการใช้ประโยชน์					
29. มีป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและการทิ้งขยะอย่างถูกต้อง					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)
เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาระดับสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการกำหนดวันและเวลาในการจัดเก็บขยะอย่างชัดเจน					
2. การจัดเก็บขยะเป็นไปตามวันและเวลาที่กำหนด					
3. การจัดเก็บขยะดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ					
4. การจัดเก็บขยะครอบคลุมพื้นที่ที่มีประชาชนพักอาศัย					
5. มีการจัดเก็บขยะตกค้างหรือขยะที่ล้นภาชนะอย่างเหมาะสม					
6. การจัดเก็บขยะไม่ก่อให้เกิดขยะตกหล่นในบริเวณที่ให้บริการ					
7. การขนย้ายขยะดำเนินการอย่างเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ					
8. มีการตอบสนองต่อการแจ้งปัญหาการจัดเก็บขยะของประชาชนอย่างเหมาะสม					
9. การจัดเก็บขยะช่วยลดปัญหาขยะตกค้างในชุมชน					
10. การดำเนินงานจัดเก็บขยะส่งเสริมให้ชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
11. มีช่องทางแจ้งปัญหาการจัดเก็บขยะที่สะดวก					
12. สามารถแจ้งปัญหาการจัดเก็บขยะผ่านโทรศัพท์ได้สะดวก					
13. มีช่องทางออนไลน์สำหรับแจ้งปัญหาหรือขอรับบริการเกี่ยวกับขยะ					
14. สามารถแจ้งกรณีขยะตกค้างหรือไม่ได้รับการจัดเก็บได้อย่างสะดวก					
15. สามารถติดตามผลการแก้ไขปัญหาที่แจ้งได้					
16. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บขยะ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ					
18. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการจัดเก็บขยะ					
19. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและตรงตามกำหนดเวลา					
20. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความสะดวกและสุขอนามัย					
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเพื่อไม่ให้ขยะตกหล่นระหว่างการจัดเก็บและขนย้าย					
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ					
23. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และพร้อมแก้ไขปัญหาค่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บขยะ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
24. จำนวนถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีความเพียงพอ					
25. ตำแหน่งที่ตั้งของถังขยะมีความเหมาะสม					
26. ถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีสภาพพร้อมใช้งาน					
27. รถเก็บขยะมีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่					
28. รถเก็บขยะและอุปกรณ์มีความพร้อมและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
29. การจัดเก็บและขนย้ายขยะไม่ก่อให้เกิดกลิ่นหรือสิ่งสกปรกตกค้าง					
30. พื้นที่บริเวณจุดรวบรวมขยะมีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ					
31. เทศบาลมีอุปกรณ์หรือระบบสนับสนุนการคัดแยกขยะที่ต้นทางอย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)
เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาระดับสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6.ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการลงทะเบียนหรือขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการมีความชัดเจน					
2. มีการแจ้งคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การได้รับเบี้ยยังชีพอย่างชัดเจน					
3. มีการแจ้งเอกสารและหลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับสิทธิอย่างครบถ้วน					
4. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารมีความเหมาะสม					
5. การดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด					
6. มีการแจ้งกำหนดการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้รับสิทธิหรือผู้ดูแลทราบอย่างเหมาะสม					
7. การจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงตามกำหนด					
8. เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับสิทธิหรือการจ่ายเงิน เทศบาลมีขั้นตอนในการแก้ไขที่ชัดเจน					
9. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสิทธิหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ					
10. กระบวนการให้บริการคำนึงถึงความสะดวกและข้อจำกัดของคนพิการและผู้ดูแล					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
11. มีช่องทางสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพคนพิการที่สะดวก					
12. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก					
13. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการคนพิการที่เข้าถึงได้ง่าย					
14. มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหาหรือสอบถามกรณีไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ					
15. มีช่องทางสำหรับผู้ดูแลหรือญาติในการติดต่อสอบถามแทนผู้พิการที่ไม่สามารถเดินทางมาติดต่อได้					
16. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
18. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของคนพิการ					
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายหลักเกณฑ์และขั้นตอนการรับเบี้ยยังชีพให้เข้าใจง่าย					
20. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพได้อย่างเหมาะสม					
21. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้พิการและผู้ดูแล					
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ					
23. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
24. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
25. จุดบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวกสำหรับคนพิการ					
26. มีพื้นที่หรือทางลาดที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้รถเข็นหรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว					
27. มีที่นั่งรอสำหรับคนพิการและผู้ดูแลอย่างเหมาะสม					
28. มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิและการรับเบี้ยยังชีพที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
29. มีเอกสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิคนพิการที่เพียงพอ					
30. จุดให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการติดต่อราชการของคนพิการ					
31. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละราย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง