รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ

เทศบาลเมืองสัตหีบ

อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

สำรวจโดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

เสนอ เทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ
อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โดย : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา
เสนอ : เทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
กันยายน 2564

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้เห็นชอบให้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัย การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจงานด้านทะเบียน ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจงานด้านการศึกษา ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม นั้น

การดำเนินโครงการ สำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ คณะทำงานรู้สึกเป็นเกียรติและซาบซึ้งในพระคุณมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณประชาชนในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีและเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นการบริการตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชน

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 395 ตัวอย่าง แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.96 เป็นเพศชาย ร้อยละ 343.04 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 59.49 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 40.76 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 38.73 ข้อมูลการอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองสัตหีบ พบว่า ร้อยละ 49.37 อยู่อาศัยในพื้นที่นี้ 3-5 ปี และกลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองสัตหีบจากเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ 66.58 รองลงมารับทราบข้อมูลจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ ร้อยละ 40.25 และรับทราบข้อมูลจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 34.18

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 90.52 ซึ่งภารกิจงานด้านการศึกษา มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (ร้อยละความพึงพอใจ 93.79 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) รองลงมา คือ ภารกิจงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (ร้อยละความพึงพอใจ 93.40 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (ร้อยละความพึงพอใจ 92.95 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ภารกิจงานด้าน

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 (ร้อยละความพึงพอใจ 87.40 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) และภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (ร้อยละความพึงพอใจ 85.08 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางประกอบด้านล่าง

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ					
		ภารกิจงานด้านทะเบียน	ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ภารกิจงานด้านการศึกษา	ภารกิจงานด้านสาธารณสุข	ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	รวมทุกด้าน
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.62	4.64	4.82	4.74	4.70	4.71
	ร้อยละความพึงพอใจ	92.44	92.77	96.71	94.79	94.10	94.10
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	10	9	9	9
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.76	4.83	4.90	4.85	4.84	4.84
	ร้อยละความพึงพอใจ	95.17	96.60	98.00	96.92	96.83	96.70
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	10	10
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.88	4.94	4.92	4.87	4.91	4.90
	ร้อยละความพึงพอใจ	97.66	98.72	98.49	97.33	98.26	98.09
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	10	10
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.60	4.75	4.54	4.64	4.67	4.64
	ร้อยละความพึงพอใจ	91.95	94.94	90.90	92.71	93.39	92.78
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	9	9	9
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.72	4.79	4.80	4.77	**4.78**	4.77
	ร้อยละความพึงพอใจ	94.30	95.76	95.95	95.44	95.64	95.42
	คะแนนตามเกณฑ์	9	10	10	10	**10**	10

อย่างไรก็ดีจากสถานการณ์ในปัจจุบันเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสถานการณ์ดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการเข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ ทั้ง 5 ภารกิจ พบว่า

1) ผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน มีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50

2) ผู้รับบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67

3) ผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61

4) ผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63

5) ผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29

สำหรับการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ พบว่า

1) โครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อโครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.25 จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

2) โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อโครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ใน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 5 ภารกิจ **ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.45 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน**

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ข

บทสรุปผู้บริหาร ..... ค

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ .....

บทที่ 1 บทนำ 1-1

1.1 หลักการและเหตุผล 1-1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1-2

1.3 ขอบเขตของการศึกษา 1-3

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา 1-3

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา 1-4

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2-1

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย 2-1

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 2-10

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ 2-15

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2-17

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย 2-20

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 3-1

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3-1

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3-2

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 3-2

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 3-3

3.5 การนำเสนอผลการศึกษา 3-3

บทที่ 4 ผลการศึกษา 4-1

4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 4-1

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ 4-6

4.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมจากการรับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีย 4-7

4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน .. 4-9

หน้า

4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4-19
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา 4-27
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข..... 4-36
4.2.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 4-45
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ 4-55
4.3.1 โครงการสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด : “โครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ”..... 4-55
4.3.2 โครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ : โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 4-61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา..... 5-1
5.1 สรุปผลการศึกษา..... 5-1
5.2 อภิปรายผลการศึกษา..... 5-4
บรรณานุกรม..... บ-1
ภาคผนวก..... ผ-1
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย ผ-2
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล..... ผ-14

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4-1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	4-1
4-2	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	4-2
4-3	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	4-3
4-4	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	4-4
4-5	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสัตหีบ	4-5
4-6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เทศบาลเมืองสัตหีบในภาพรวม	4-7
4-7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-10
4-8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-11
4-9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-13
4-10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-14
4-11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19	4-17
4-12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-19
4-13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-21
4-14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-22
4-15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-24
4-16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19	4-26
4-17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-28

ตารางที่ หน้า

4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านช่องทางการให้บริการ 4-30

4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4-31

4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 4-33

4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านการศึกษา ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19..... 4-35

4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านขั้นตอนการให้บริการ 4-37

4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการ..... 4-39

4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ..... 4-40

4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-42

4-26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 4-44

4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ..... 4-46

4-28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ 4-48

4-29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4-49

4-30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 4-51

4-31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19..... 4-53

4-32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน..... 4-55

ตารางที่ หน้า

4-33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน..... 4-57

4-34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-59

4-35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 4-60

4-36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน 4-62

4-37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน..... 4-64

4-38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-65

4-39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19..... 4-67

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	2-20
4-1	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	4-1
4-2	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	4-2
4-3	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	4-3
4-4	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	4-4
4-5	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน เทศบาลเมืองสัตหีบ	4-5
4-6	ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ เทศบาลเมืองสัตหีบ	4-6
4-7	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เทศบาลเมืองสัตหีบ	4-8
4-8	ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต. เขาไม้แก้ว	4-9
4-9	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียนด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-10
4-10	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-12
4-11	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-13
4-12	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-15
4-13	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ในภาพรวม	4-16
4-14	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียนด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19	4-18
4-15	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-20
4-16	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	4-21
4-17	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-23
4-18	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-24

ภาพที่		หน้า
4-19	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม	4-25
4-20	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียนด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19	4-27
4-21	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-29
4-22	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษาในด้านช่องทางการให้บริการ	4-30
4-23	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-32
4-24	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-33
4-25	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษาในภาพรวม	4-34
4-26	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษาด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19	4-36
4-27	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุขในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-38
4-28	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุขในด้านช่องทางการให้บริการ	4-39
4-29	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุขในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-41
4-30	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุขในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-42
4-31	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม	4-43
4-32	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุขด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19	4-45
4-33	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-47
4-34	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-48

ภาพที่		หน้า
4-35	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-50
4-36	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51
4-37	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม	4-52
4-38	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19	4-54
4-39	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	4-56
4-40	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	4-57
4-41	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-59
4-42	ะดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19	4-60
4-43	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม	4-61
4-44	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	4-63
4-45	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	4-64
4-46	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-66
4-47	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19	4.67
4-48	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ในภาพรวม	4-68

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

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

ในปัจจุบัน รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทย แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง (เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร) ทั้งนี้ การปกครองท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ จะจัดตั้งขึ้นโดยพิจารณาจากระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร รายได้ของท้องถิ่นและปัจจัยอื่น ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกรูปแบบจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญเหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น สำหรับเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน จำนวนทั้งสิ้นกว่า 22,079 คน (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 จาก สำนักบริการทะเบียน กรมการปกครอง) ในเขตพื้นที่การปกครองรับผิดชอบทั้งสิ้นประมาณ 6.22 ตารางกิโลเมตร ดังนั้น จึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องบริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยคุณภาพการให้บริการ เน้นการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ พัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ดูแลรับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพ ในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เป็นการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะ การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ

ดังนั้น เทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ จึงดำเนินการจัดจ้างหน่วยงานสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางเข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการสำรวจครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นรวมถึงใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ใน 5 ภารกิจงาน ได้แก่

(1) ภารกิจงานด้านทะเบียน

(2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(3) ภารกิจงานด้านการศึกษา

(4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข

(5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

1.3 ของเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในภารกิจงานของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ภารกิจงาน ได้แก่

(1) ภารกิจงานด้านทะเบียน

(2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(3) ภารกิจงานด้านการศึกษา

(4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข

(5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ภารกิจงาน ดังนี้

(1) ภารกิจงานด้านทะเบียน

(2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(3) ภารกิจงานด้านการศึกษา

(4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข

(5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินงานโครงการฯ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

1.4.2 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสัตหีบ แก่ประชาชน

1.4.3 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้สามารถนำผลความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการ

ของประชาชน ตลอดทั้งนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง (ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2)

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อม ในภารกิจงานด้านทะเบียน ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจงานด้านการศึกษา ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของประชาชนที่รับบริการสาธารณะ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในภารกิจงานด้านทะเบียน ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจงานด้านการศึกษา ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีที่มีการจัดระบบในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแบบฟอร์ม คำร้องที่ชัดเจน การมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีที่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย มีวัสดุอุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีการติดต่อที่สะดวก มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีที่มีต่อการตอบคำถามอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง และมีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและมีการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ในการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีที่มีความสะดวกในการเดินทาง มีป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถอย่างเพียงพอ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศมาประกอบการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

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

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

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

โดยที่หลักการกระจายอำนาจจการปกครอง เป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อันถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการกระจจายอำนาจก็มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากด้วย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2535)

2.1.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจเป็นแนวความคิดทั้งในทางการเมืองและทางกฎหมาย มีพื้นฐานมา จากแนวความคิดของการปกครองตนเองของชุมชนท้องถิ่นภายในรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประเทศ อังกฤษ ซึ่งมีแนวคิดว่าท้องถิ่นมีการปกครองตนเองมาก่อนที่จะมีรัฐ เมื่อมีรัฐแล้วจึงเป็นการที่ชุมชน ท้องถิ่นมอบอำนาจในการปกครองให้แก่รัฐ ส่วนในด้านของประเทศฝรั่งเศสมีแนวคิดว่า รัฐมีอำนาจ และมอบอำนาจในการปกครองให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดดังกล่าวล้วนเป็นการมองในมิติด้านอำนาจรัฐทั้งสิ้น หลักการกระจายอานาจ

(Decentralisation) ที่ใช้และกล่าวถึงกันในปัจจุบันนี้เป็น หลักการที่มาจากแนวคิดเรื่องอำนาจรัฐของประเทศฝรั่งเศสและเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส มี ความหมายว่า “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง”

ดังนั้น ในการที่จะศึกษาถึงความหมายของการกระจายอำนาจนั้นจึงต้องศึกษาถึงประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองของประเทศฝรั่งเศส เพื่อให้เข้าใจถึงบริบทอันเป็นที่มาในการให้ความหมายดังกล่าวด้วย

ประวัติศาสตร์การปกครองประเทศฝรั่งเศสมีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (โภคิน พลกุล, 2536) แต่เมื่อมีการปฏิวัติสำเร็จในปี ค.ส. 1798 อำนาจรัฐในส่วนกลางได้ขยายออกไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้ประเทศมีความเป็นเอกภาพมาก ดังนั้นประเทศฝรั่งเศสจึงให้ความสำคัญกับความเป็นรัฐมาก โดยในกฎหมายปกครององฝรั่งเศสมีข้อความคิดเกี่ยวกับรัฐและอำนาจรัฐที่ชัดเจนและเป็นระบบ ประเทศฝรั่งเศสเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นเป็ฯการกระทำของรัฐ เป็นการที่รัฐยอมยกอำนาจบางส่วนของรัฐในเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องผลประโยชน์ของท้องถิ่นหรือผลประโยชน์พิเศษบางอย่าง ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่รัฐรับรอง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทางกฎหมายมหาชนมีอำนาจในการดำเนินการอย่างอิสระอยู่นอกเหนืออำนาจบังคับบัญชาของรัฐ แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อรักษาประโยชน์ทั่วไปของชาติ (วัจนาถ วังตาล, 2536)

จากบริบททางประวัติศาสตร์ของประเทศฝรั่งเศสในการให้ควาหมายของการกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของการ “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง” ซึ่งในความหมายนี้มีนักกฎหมายหลายท่านที่ให้ความหมายไปในทิศทางเดี่ยวกัน อาทิ

อุดม ทุมโฆษิต (2551) กล่าวว่า นักวิชาการ Chema และ Rondinelli อธิบายการกระยายอำนาจว่าหมายถึง การถ่ายโอนอำนาจจที่รวมศูนย์อยู่ ณ ศูนย์รวมอำนาจหรือศูนย์กลางไปยังเขตรอบนอกที่ไม่มีอำนาจสำหรับการบริหารหรือการปกครอง ซึ่งเป็นการนิยามการกระจายอำนาจอย่างกว้างว่าเป็นการถ่ายโอนความรับผิดชอบ (Transfer of Responsibility) การตัดสินใจในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากรในทางการปกครองจากส่วนกลางไปยังส่วนล่างซึ่งรรับผิดชอบในระดับพื้นที่ ซึ่งก็คือระดับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐ องค์กรกึ่งอิสระ องค์กรที่ไม่ใช่องค์กรของรัฐ โดยมีความแตกต่างไปตามความเหมาะสม

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

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

หัวใจสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การที่ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี อิสระในการปกครองตนเองและกลไกที่สำคัญเพื่อเกิดความเป็นอิสระ ได้แก่ “การกระจายอำนาจ” คือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, 2547) ในการกระจายอำตานั้น อำนาที่ได้กระจายออกไปนั้นจะต้องถึงมือประชาชนหรือองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นจริง ๆ โดยประชาชนจำเป็นต้องมีอำนาจในการตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรภายในท้องถิ่น โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเสมือนพื้นที่การรอบรับอำนาจที่กระจายออกไป

ดังนั้น จากการให้ความหมายองการกระจายอำนาจทั้งองนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน อาจสรุปนิยามความหมายองการกระจ่ายอำนาจ พอสังเขปได้ คือ เป็นการกระจายอำนาจทาง ปกครองจากศูนย์กลางอำนาจ คือ รัฐหรือรัฐบาล โดยกระจายให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือองค์กรอื่นที่อยู่นอกระบบราชการ ในเรื่องอำนาจการตัดสินใจและอำนาจในการบริหารงานใน ระดับพื้นที่ปฏิบัติการ

2.1.2 แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralisation)

แนวคิดการกระจายอำนาจเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้ปกครองกันเอง สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552)

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

ช่วงที่ 1 วิวัฒนาการในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนี้เป็นช่วงที่แนวคิดเรื่องการ กระจายอำนาจมีจุดเน้นสำคัญอยู่ที่การแบ่งอำนาจ (De Concentration) คือ การกระจายอำนาจใน ระบบราชการ หรือเป็นการที่ราชการส่วนกลางแบ่งหรือมอบอำนาจของส่วนกลางบางส่วนให้แก่ หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ให้มีอำนาจในบางเรื่อง เพื่อประโยชน์ในเรื่องความคล่องตัวในการ บริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

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

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

วิวัฒนาการของการกระจายอำนาจที่มีการแบ่งเป็น 3 ช่วงนี้แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อหลักการกระจายอำนาจที่ในช่วงแรกจะให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการอำนายความสะดวกให้แก่งานด้านการบริหารจนกระทั่งช่วงสุดท้าย การกระจายอำนาจถูกให้ความสำคัญในฐานะ

ที่เป็นช่องทางในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน และด้วยเหตุนี้ทำให้หลักการกระจายอำนาจถูกนิยามความหมายที่แตกต่างหลากหลายตามแต่บริบทของสังคมประเทศในเวลาต่อไป

2.1.2.1 การกระจายอำนาจทางปกครอง

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

รัฐสมัยใหม่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในเรื่องของภารกิจของรัฐที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภารกิจของรัฐที่ต้องจัดทำก็คือบริการสาธารณะนั่นเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยการจะแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่น ว่าภารกิจใดรัฐควรจัดทำเองและภารกิจใดที่ควรให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากบริการสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มีพลวัตรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

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

2.1.3 ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

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

ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีบทบาทที่ชัดเจน และกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า

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

รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว”

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

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

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ดังกล่าวแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนด

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

จะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญปี 2550 จะให้ความสำคัญกับการติดตามและบังคับใช้บทบัญญัติต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญอย่างเคร่งครัด ดังนั้น เพื่อให้กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นจริง รัฐธรรมนูญปี 2550 ในมาตรา 303 (5) กำหนดว่าจะต้องดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่น กฎหมายจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการท้องถิ่น และกฎหมายอื่น ๆ ภายใน 2 ปี นับจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญปี 2550 และการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเช่นนี้ก็เป็นหลักประกันและเป็น ตัวเร่งให้ส่วนราชการทีเกี่ยวข้องต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำ และพัฒนากฎหมาย ซึ่งความ เปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะทำให้การกระจายอำนาจถูกขับเคลื่อนเกิดความคล่องตัวมากยิงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในอดีต (วุฒิสาร ต้นไชย, 2552)

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

(1) อนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถถิ่นและของชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย

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

แต่ไม่ได้ดำหนดระยะเวลาของการทบทวนในการจัดทำกฎหมายท้องถิ่นอย่างชัดเจนเหมือนรัฐธรรมนูญปี 2550 และไม่มีการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเพื่อให้เป็นหลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำและพัฒนากฎหมาย

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

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

2.2) ตามบทบัญญัติในมาตรา 250 กล่าวถึง การกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการ สาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น จะกำหนดอย่างไรหรือจะเขียนหลักเกณฑ์อย่างไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับกฎหมายบัญญัติ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญได้มีการวางหลักเกณฑ์ไว้กว้าง ๆ ว่า “การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามทีกฎหมายบัญญัติ”

จะเห็นได้ว่า ในมาตรานี้รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ไปออกกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตาม

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

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

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

(1) มีบริการสาธารณะใดที่จะสามารถดำเนินการได้เอง

(2) มีบริการสาธารณะใดที่ต้องร่วมดำเนินการกับคนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ

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

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

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

(1) ต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น

(2) การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน

(3) การสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วยกันได้

แต่อย่างไรก็ตาม รัฐธรรมนูญนี้ไม่ได้เปิดช่องให้มีกลไกกลางในการเป็นองค์กรเกี่ยวกับการดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นการเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นในรูปของกระทรวง หรือสำนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารท้องถิ่นในภาพรวม

2.4) ตามบทบัญญัติในมาตรา 252 กล่าวถึง ที่มาของสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยบัญญัติให้มาจากการเลือกตั้ง หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ยกเว้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รูปแบบพิเศษจะให้มาโดยวิธีการอื่นได้ตามทีกฎหมายบัญญัติ แต่ต้องคำนึงถึงการมี ส่วนร่วมของประชาชนด้วยซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถีน ผู้บริหาร ท้องถิ่น รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักการ วิธีการวิ่งกฎหมายกำหนดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

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

จุดเด่นของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ประชานในท้องถิ่นมีอิสระสามารถเลือกผู้นำของตนเองได้โดยตรง ผู้นำที่มาจากคนในท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จัก เข้าถึงได้ และยังรู้ปัญหาของประชาชนด้วย นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถติดตามตรวจสอบการทำงานของผู้นำและคณะทำงานได้อย่างใกล้ชิด สามารถรู้ได้เร็วถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่สนองตามที่ต้องการประชาชนสามารถท้วงติงให้ปรับปรุงได้ มิฉะนั้น อาจจไม่เลือกให้เข้ามาทำหน้าที่อีก

จากรายละเอียดข้างต้น อาจสรุปได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรทไย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นได้ว่า จะต้องมีการจัดททำกฎหมายรอบรับเกิดขึ้น เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องหใองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมสนับนนุนการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเปป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำกฎหมายท้องถิ่นใด แต่ในรัฐธรรมนูญนี้เน้นให้ทำกฎหมายรองรับตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ดังนั้น ในการจัดทำกฎหมายรองรับดังกล่าวจะต้องได้รับข้อเสนอจากประชาคมท้องถิ่นทั้งหลาย รวมทั้งสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) บุคลากรของท้องถิ่นในการร่วมกันจัดทำข้อเสนอเบื้องต้นในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความร่วมมือ

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

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

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

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

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

2.2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

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

มณีวรรณ ตั้นไทย (2546) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

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

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

2.2.2 แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

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

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

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

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

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

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

เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

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

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

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

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

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

สรุปได้ว่า แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เดิมชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ มาก่อน ไม่ว่าจะเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันทนาการ และเรื่องอื่น ๆ แต่ต่อมาเมื่อมีระบบราชการ รัฐบาลจึงหารูปแบบที่ทาให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่านอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเอง เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

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

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

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

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

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

(1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้นจะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด

โดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช่จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ

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

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

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอสัตหีบพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตาบลบ้านเก่า อำเภอสัตหีบพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่าง

เพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอสัตหีบพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอสัตหีบพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

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

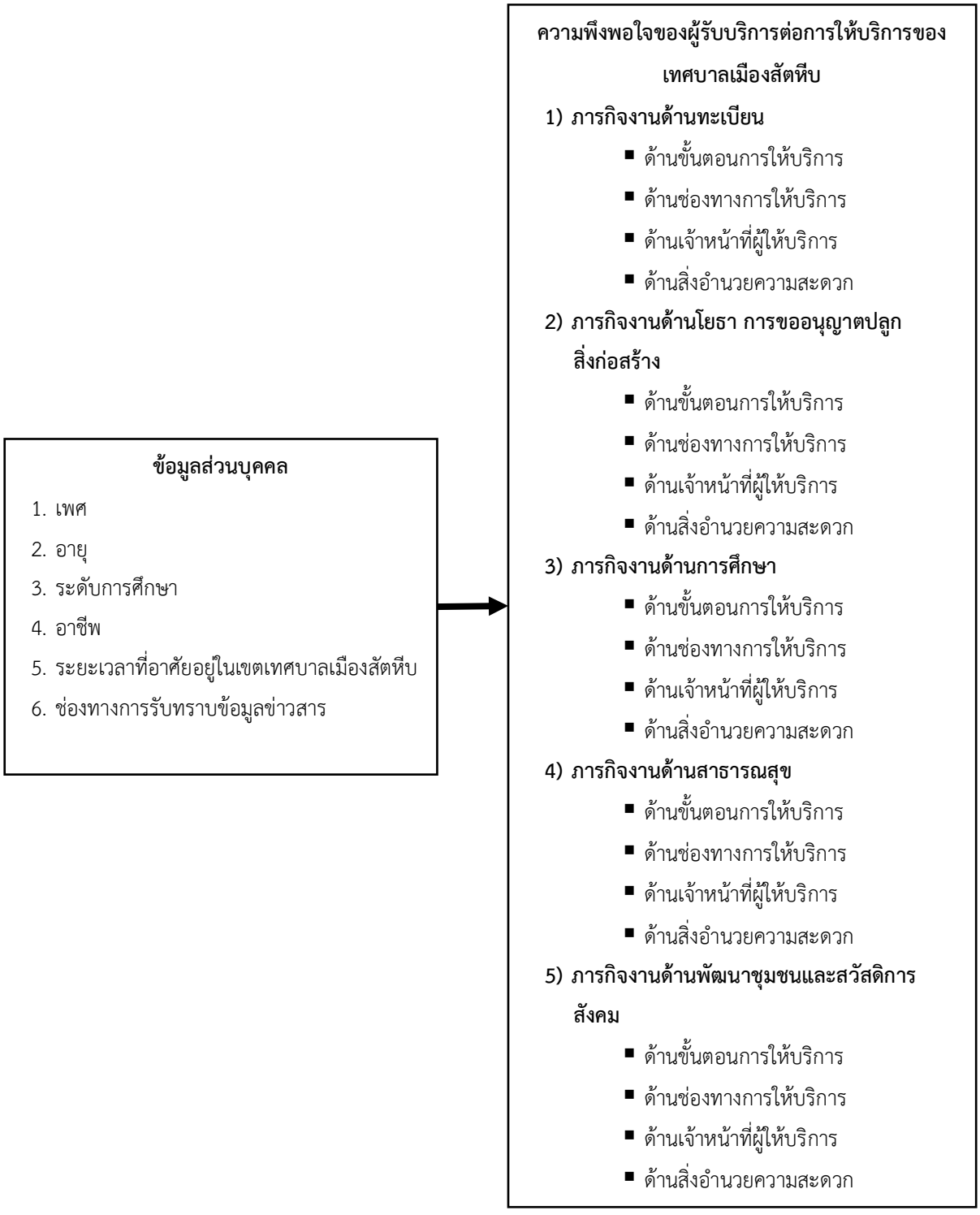
นันท์นภัส วงษ์พาณิทอักษร (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อระชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี พบว่า การปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ในภาพรวม มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับดังนี้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

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอสัตหีบท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอสัตหีบท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง

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

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอสัตหีบเทพา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ เบี้ยความพิการ) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) งานสำรวจ ออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง (งานควบคุมและขออนุญาตก่อสร้าง) และงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด) จำนวน 200 คน ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในรัดบมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ เบี้ยผู้พิการ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 งานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และงานสำรวจ ออกแบบและการควบคุมการก่อสร้าง (งานควบคุมและขออนุญาตก่อสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในภารกิจของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมในภารกิจ ทั้ง 5 ภารกิจ โดยจะทำการสำรวจข้อมูลจนได้จำนวนข้อมูลที่เพียงพอในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยจำนวนข้อมูลที่ต้องการตามเงื่อนไขของระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว ประชากรในในพื้นที่เทศบาลเมืองสัตหีบ มีจำนวนทั้งสิ้น 22,079 คน (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 จาก สำนักบริการหารทะเบียน กรมการปกครอง) สามารถคำนวณได้จากสมการ การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ต่อไปนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดไว้ที่ 0.05

เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณ ได้ดังนี้

$$n=\frac{22,079}{1+22,079(0.05)^2}=392.88$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการน้อยที่สุดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เท่ากับ 392.88 คิดเป็นจำนวน 393 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งระดับการให้คะแนนตามแนวทางการประเมินค่าแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคอร์ท (Likert, 1961) ดังนี้

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

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

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

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้ง 5 ภารกิจ ได้แก่

1) ภารกิจงานด้านทะเบียน

2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3) ภารกิจงานด้านการศึกษา

4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข

5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยเป็นการประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ สำหรับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านช่องทองการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติ ที่รวบรวมจากแผนพัฒนาเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลร้อยละของระดับความพึงพอใจ ได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม เพื่อหาค่าผลรวมร้อยละในแต่ละด้านภารกิจ โดยการเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของคณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรม (ก.จ.ม) คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.ท.) และกรรมการผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล (ก.อบต.) และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**	**คะแนน**
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7

มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
มากกว่า 2.50-2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความแสดงความคิดเห็นเหมือนหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียงต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ โดยรายงานผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัด
3. ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี

4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 395 คน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.96 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43.04 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-1 และภาพที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	170	43.04
หญิง	225	56.96
รวม	**395**	**100.00**

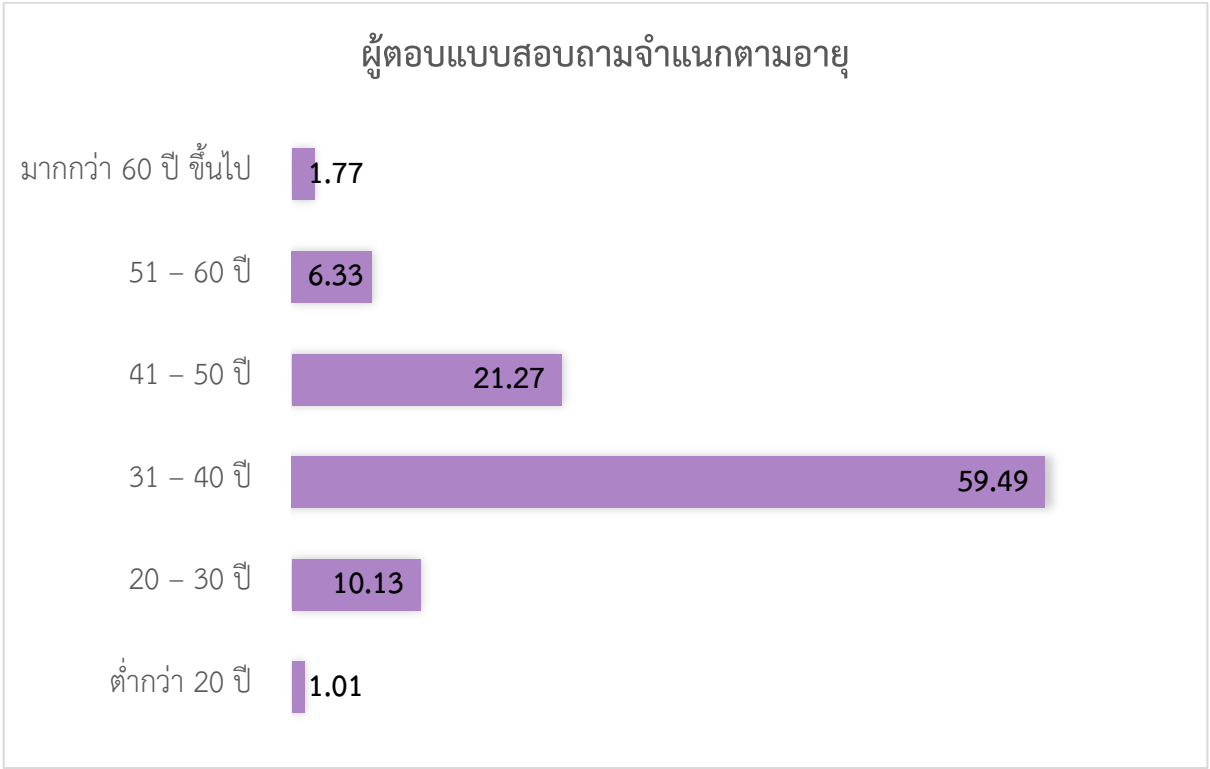
ภาพที่ 4-1 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

4.1.2 อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 395 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.27 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.33 มี มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.77 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง **ตารางที่ 4-2** และ**ภาพที่ 4-2**

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.01
20 – 30 ปี	40	10.13
31- 40 ปี	235	59.49
41 – 50 ปี	84	21.27
51 – 60 ปี	25	6.33
มากกว่า 60 ปี	7	1.77
รวม	**395**	**100.00**



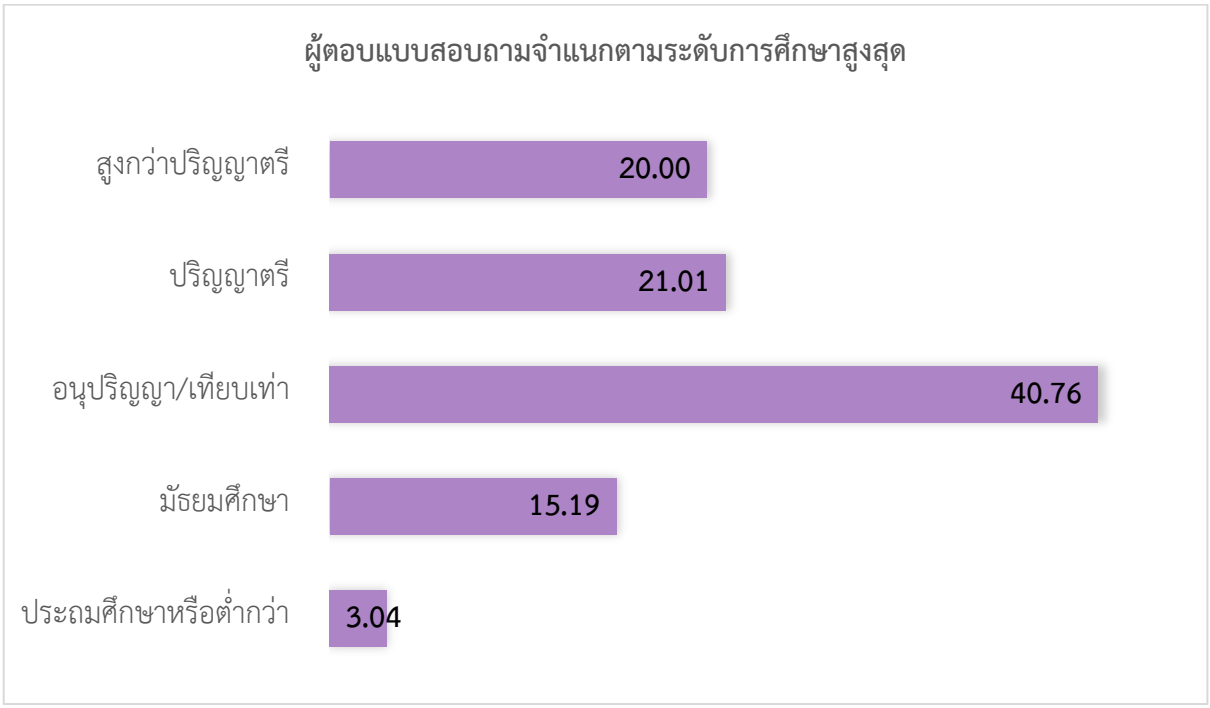
ภาพที่ 4-2 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 395 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.76 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.19 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.04 ตามลำดับ รายละเอียดแสดง**ดังตารางที่ 4-3** และ**ภาพที่ 4-3**

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	12	3.04
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	60	15.19
อนุปริญญา/เทียบเท่า	161	40.76
ปริญญาตรี	83	21.01
สูงกว่าปริญญาตรี	79	20.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	**395**	**100.00**



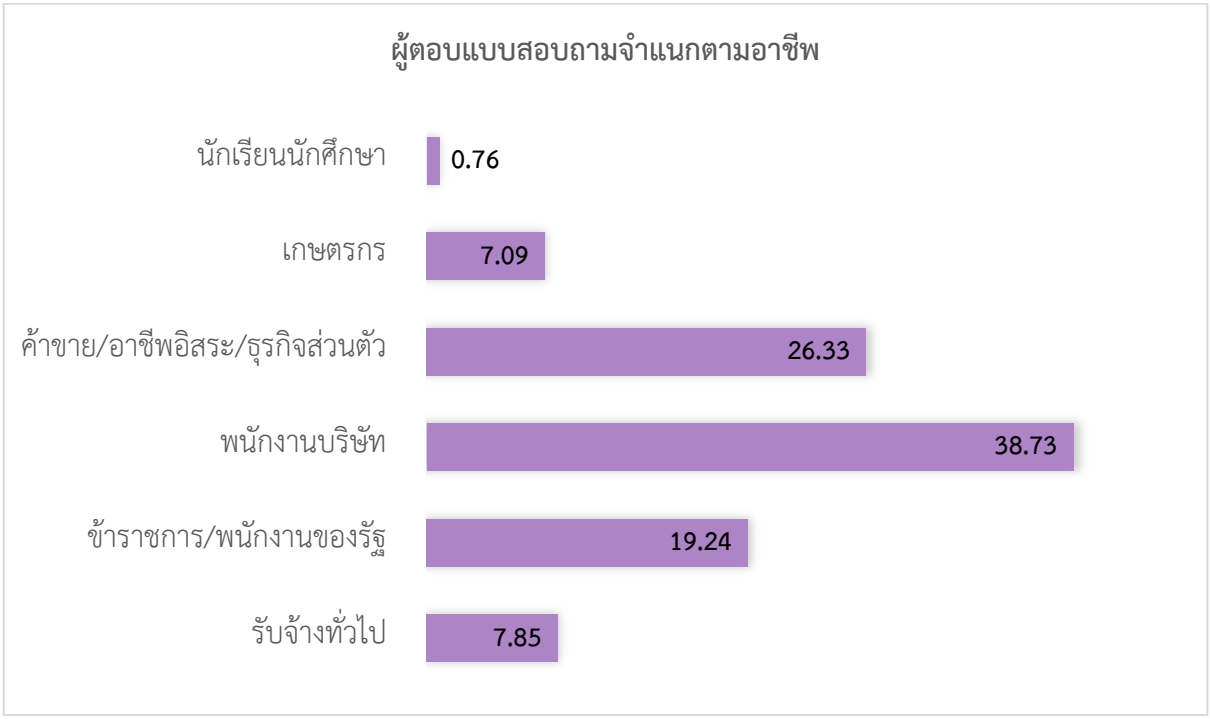
ภาพที่ 4-3 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 395 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.73 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.33 อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.24 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.85 ตามลำดับ มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 และเป็นนักเรียนนักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-4** และ**ภาพที่ 4-4**

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	31	7.85
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	76	19.24
พนักงานบริษัท	153	38.73
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	104	26.33
เกษตรกร	28	7.09
นักเรียนนักศึกษา	3	0.76
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน)	-	-
รวม	**395**	**100.00**



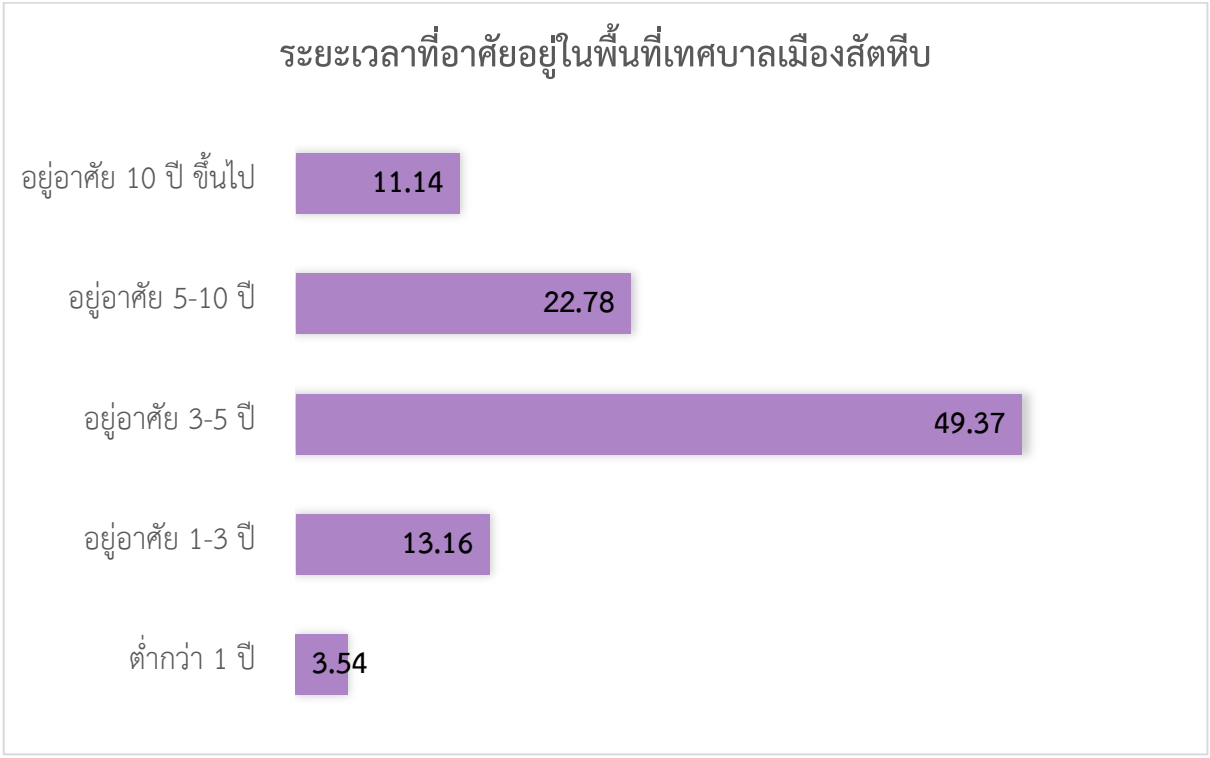
ภาพที่ 4-4 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่เทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 395 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสัตหีบ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อย 49.37 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.37 รองลงมา คือ อาศัยอยู่ในพื้นที่ 5-10 ปี นำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1-3 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.14 และอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.54 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-5** และ**ภาพที่ 4-5**

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสัตหีบ

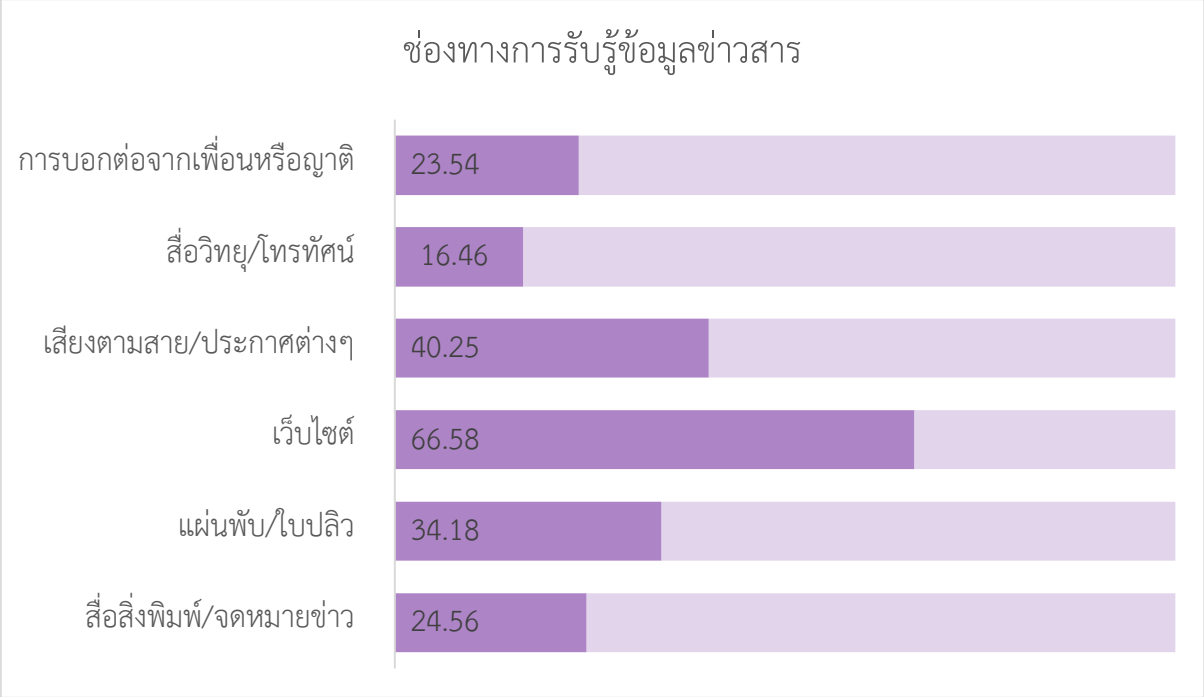
ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.54
อยู่อาศัย 1-3 ปี	52	13.16
อยู่อาศัย 3-5 ปี	195	49.37
อยู่อาศัย 5-10 ปี	90	22.78
อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป	44	11.14
รวม	**395**	**100.00**



ภาพที่ 4-5 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน เทศบาลเมืองสัตหีบ

4.1.6 การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองสัตหีบ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 395 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการรับทราบข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 66.58 รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 40.25 รับทราบข้อมูลข่าวจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 34.18 รับทราบข้อมูลข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว คิดเป็นร้อยละ 24.56 รับทราบข้อมูลจากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 23.54 และรับทราบข้อมูลข่าวจากสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 16.46 ตามลำดับ รายละเอียด**ดังภาพที่ 4-6**



ภาพที่ 4-6 ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ เทศบาลเมืองสัตหีบ

4.2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว เป็นดังนี้

4.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมจากการรับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการรับบริการ ผลการประเมินประกอบด้วย 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมินแต่ละงานดัง**ตารางที่ 4-6**

ตารางที่ 4-6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เทศบาลเมืองสัตหีบในภาพรวม

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ					
		ภารกิจงานด้านทะเบียน	ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ภารกิจงานด้านการศึกษา	ภารกิจงานด้านสาธารณสุข	ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	รวมทุกด้าน
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.68	4.62	4.62	4.28	4.30	4.50
	ร้อยละความพึงพอใจ	93.60	92.30	92.33	85.55	86.04	89.96
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	8	8	8
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.62	4.66	4.68	4.19	4.37	4.50
	ร้อยละความพึงพอใจ	92.48	93.20	93.58	83.86	87.36	90.10
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	7	8	9
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.69	4.60	4.73	4.25	4.36	4.52
	ร้อยละความพึงพอใจ	93.76	91.90	94.50	85.09	87.10	90.47
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	8	8	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.69	4.72	4.74	4.29	4.46	4.58
	ร้อยละความพึงพอใจ	93.76	94.40	94.75	85.82	89.11	91.57
	คะแนนตามเกณฑ์	9	9	9	8	8	9
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	**4.67**	**4.65**	**4.69**	**4.25**	**4.37**	4.53
	ร้อยละความพึงพอใจ	93.40	92.95	93.79	85.08	87.40	90.52
	คะแนนตามเกณฑ์	**9**	**9**	**9**	**8**	**8**	9

จาก**ตาราง 4-6** พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.52 ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (ร้อยละความพึงพอใจ 93.79 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (ร้อยละความพึงพอใจ 93.40 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (ร้อยละความพึงพอใจ 92.95 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 (ร้อยละความพึงพอใจ 87.40 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) และความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (ร้อยละความพึงพอใจ 85.08 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) โดยสรุปแสดงดัง**ภาพที่ 4-7** และ**ภาพที่ 4-8**

ภาพที่ 4-7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เทศบาลเมืองสัตหีบ

ภาพที่ 4-8 ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ

4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน

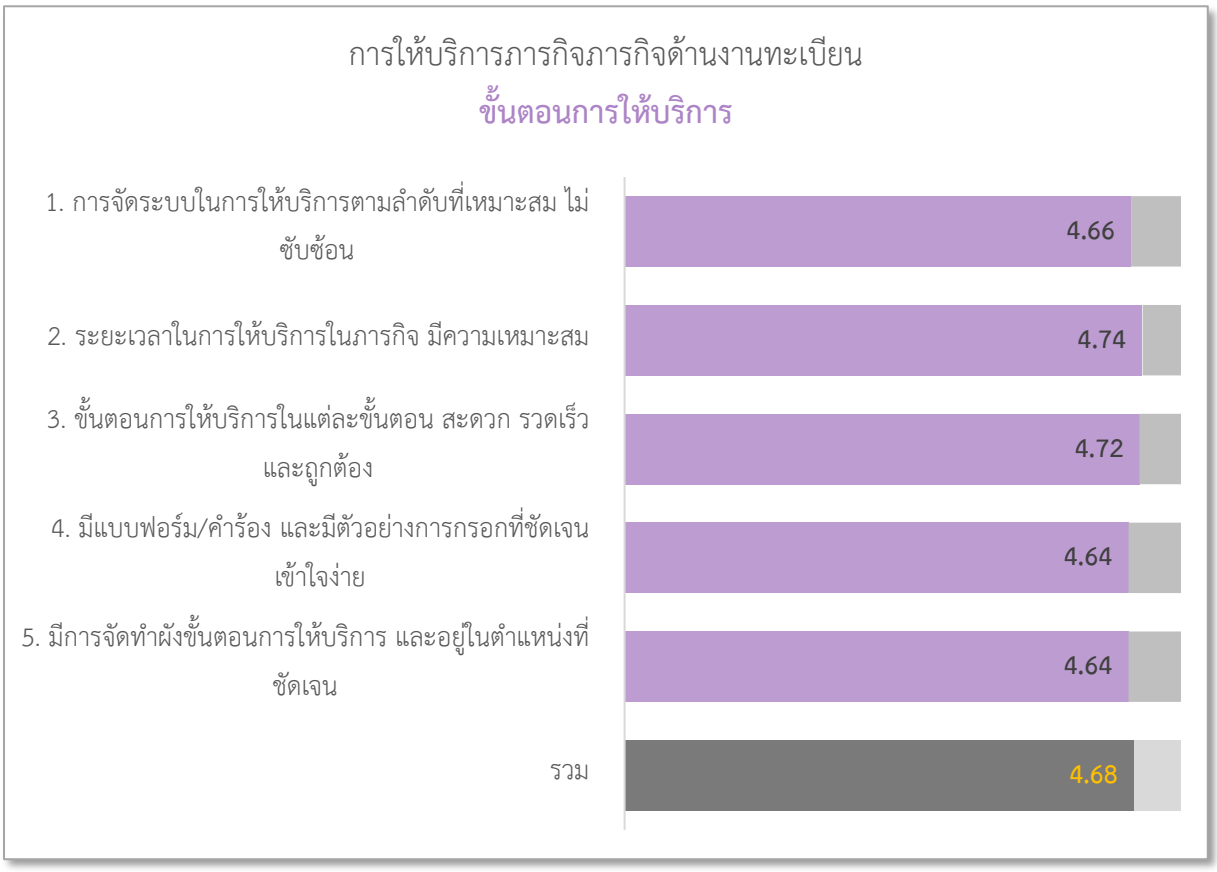
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 395 คน มีผู้ใช้บริการภารกิจงานด้านทะเบียน ของเทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 50 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-7** ผลการประเมินในภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-9**

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.66	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.74	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.68**	**0.25**	พึงพอใจมากที่สุด

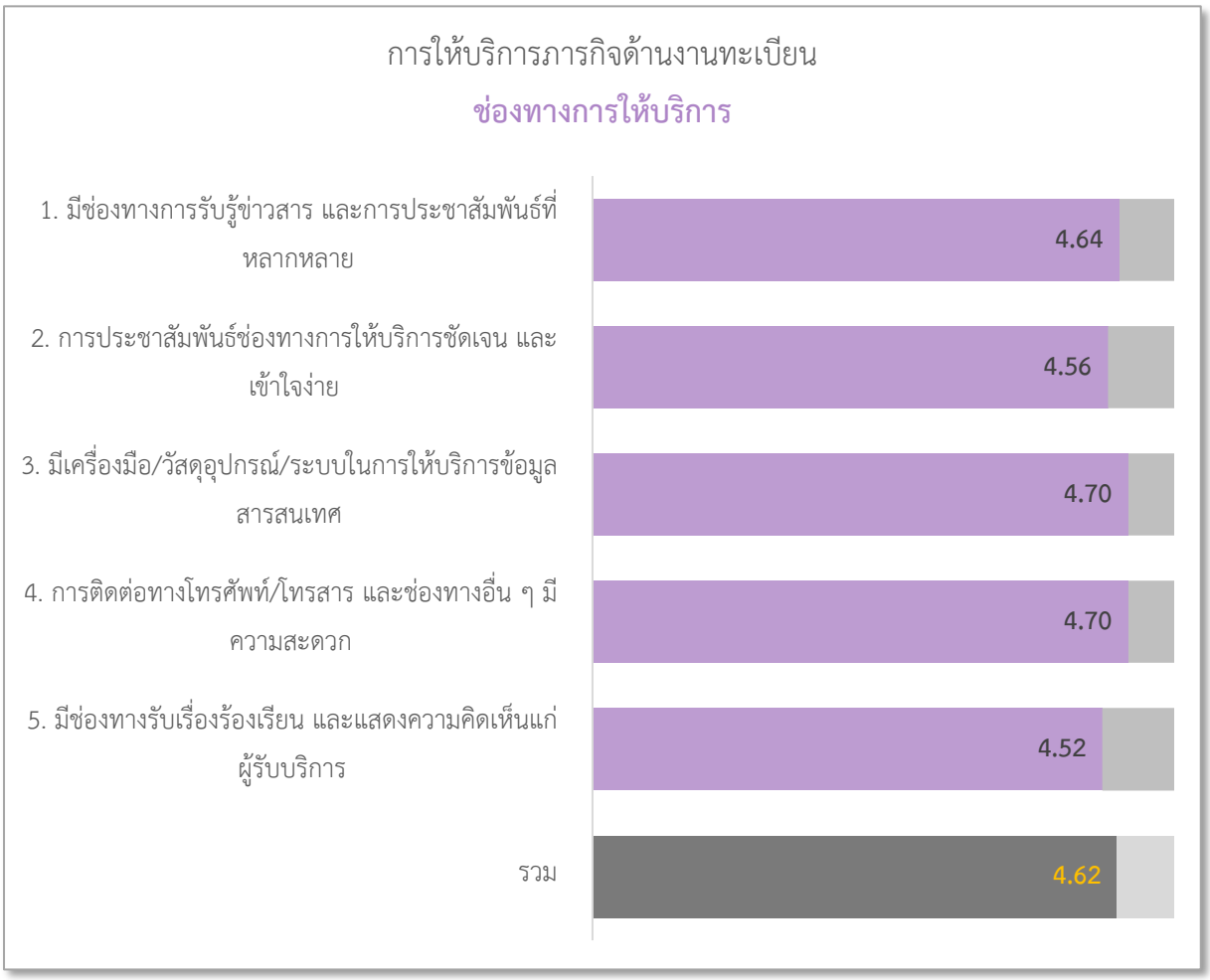


ภาพที่ 4-9 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-8** ผลการประเมินในภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.24) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.70 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-10**

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.56	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.70	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.70	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.52	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.62**	**0.24**	พึงพอใจมากที่สุด

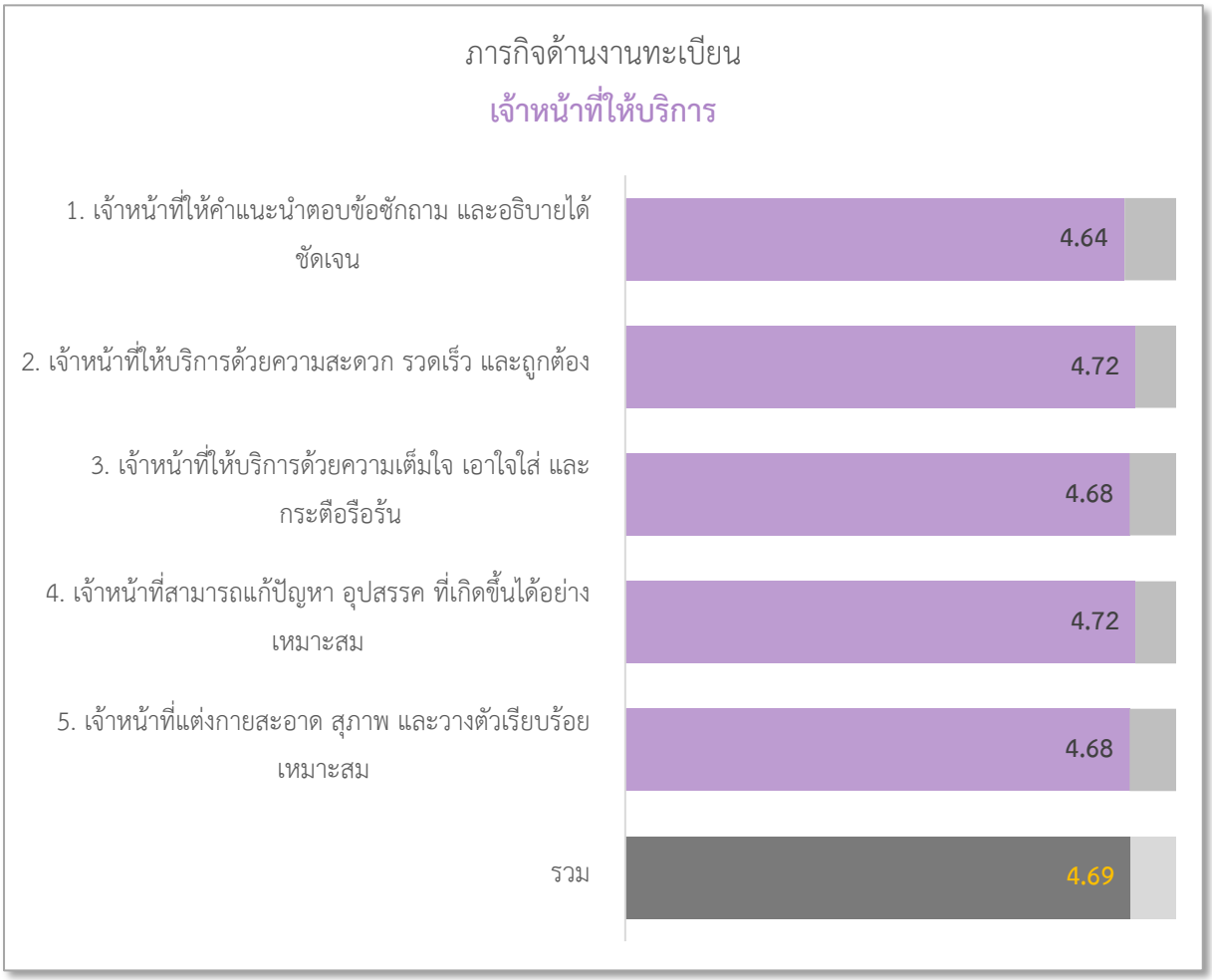


ภาพที่ 4-10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-9** ผลการประเมินในภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดสุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-11**ภ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.69**	**0.25**	พึงพอใจมากที่สุด

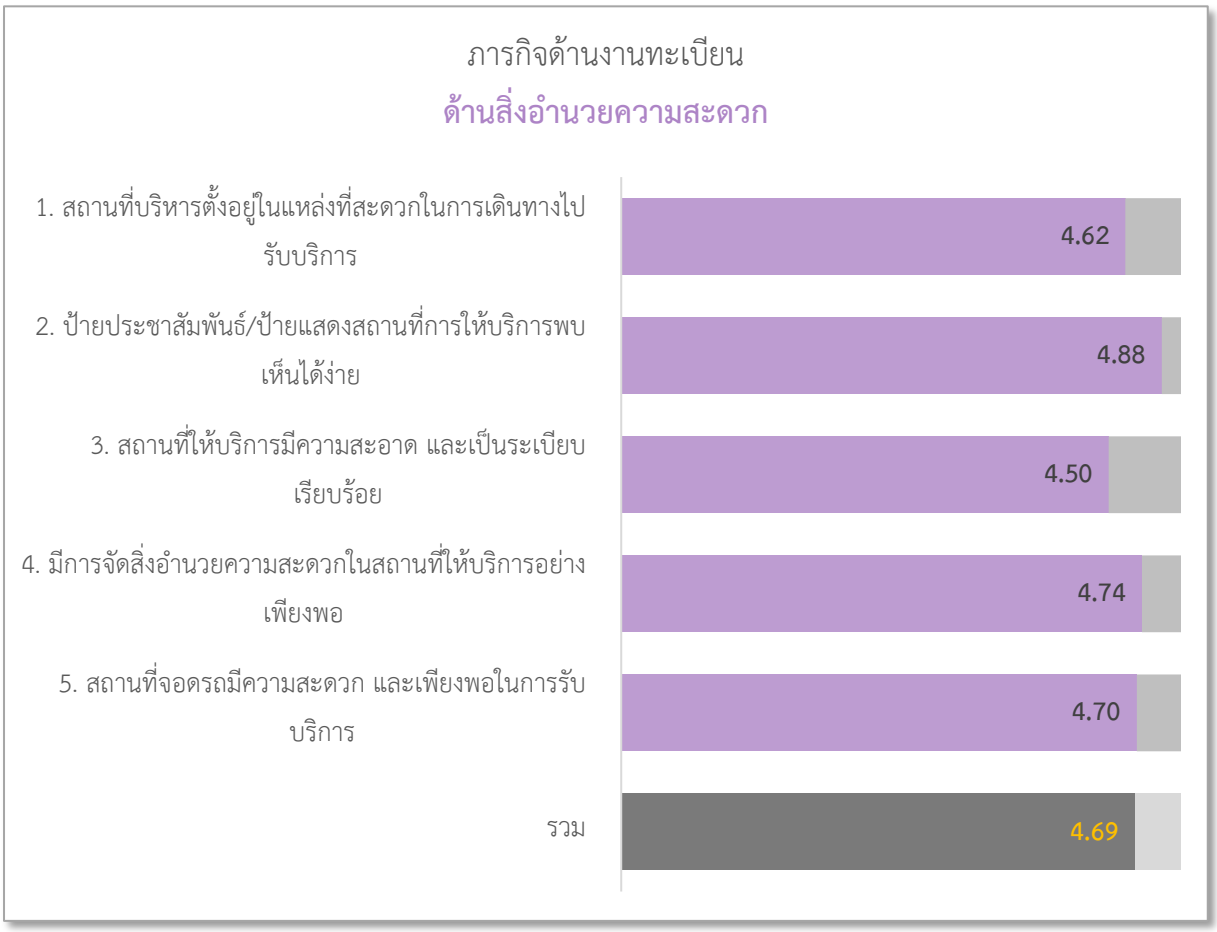


ภาพที่ 4-11 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-10** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.19) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.88 (S.D. = 0.33) รองลงมา คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-12**

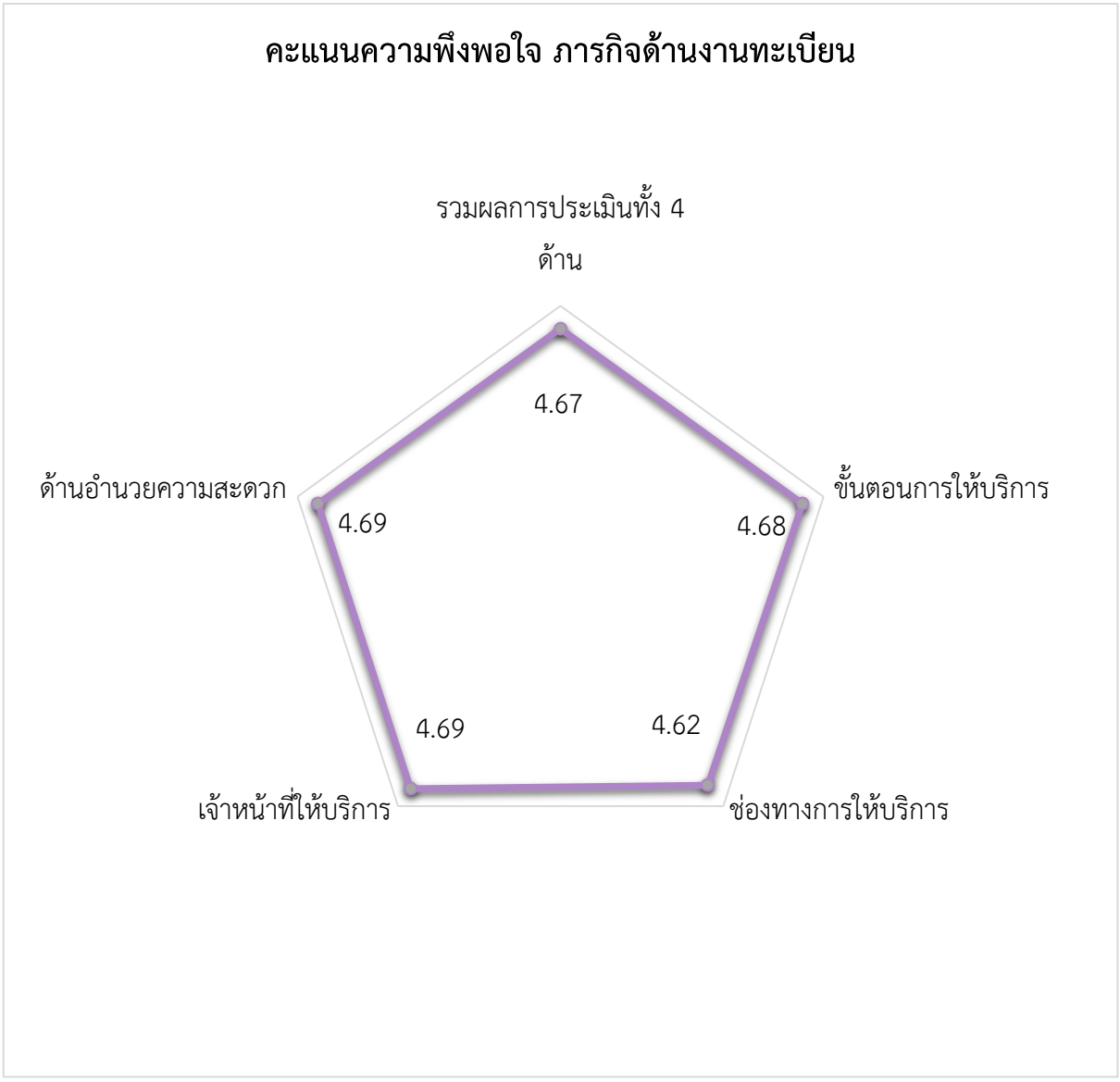
ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านทะเบียน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.62	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.88	0.33	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.50	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.74	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.70	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.69**	**0.19**	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ในภาพรวมและผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-13**



ภาพที่ 4-13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านทะเบียน ในภาพรวม

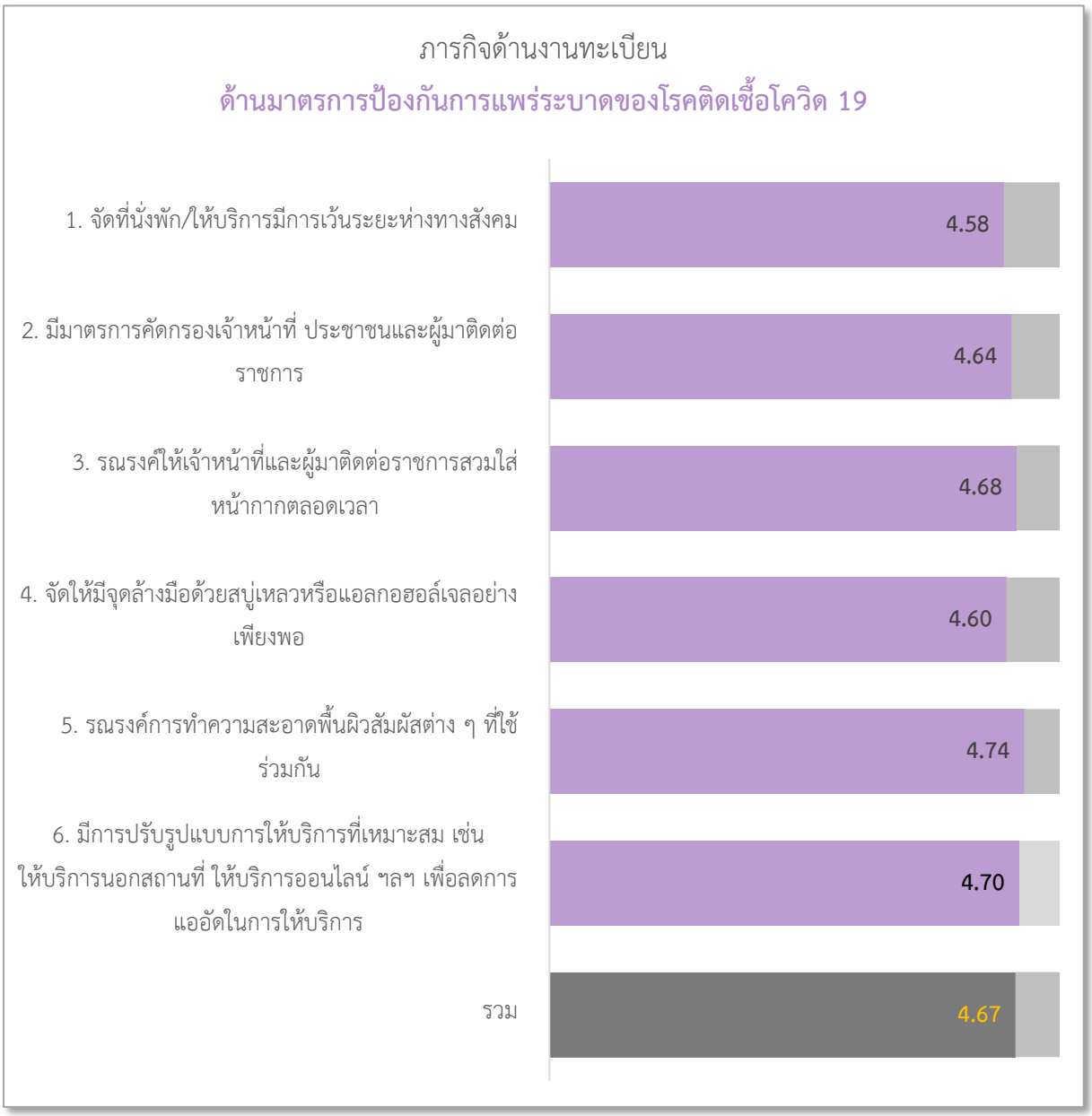
จากสถานการณ์ในปัจจุบันเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสถานการณ์ดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด

ผลการประเมินการประเมินความพึงพอใจ ข้อมูลใน**ตารางที่ 4-11** พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.74

(S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และจัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-14**

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

การให้บริการภารกิจงานด้านทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19			
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม	4.58	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	4.60	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน	4.74	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
6. มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ	4.70	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.67	0.22	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ภารกิจงานด้านทะเบียน ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

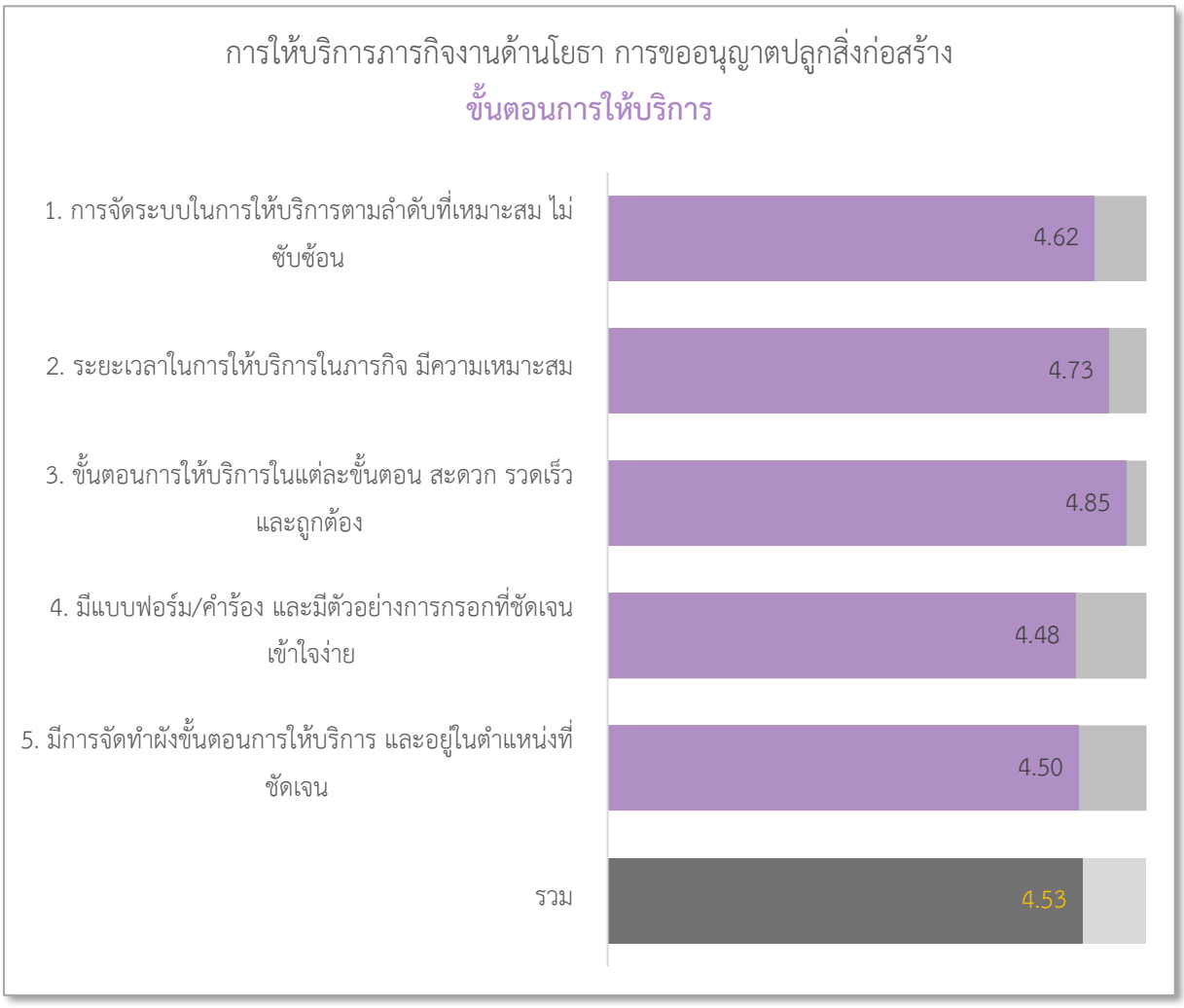
4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 395 คน มีผู้ใช้บริการภารกิจงานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 40 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-12** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.21) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.85 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-15**

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.53	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.50	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.48	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.85	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.62**	**0.21**	พึงพอใจมากที่สุด

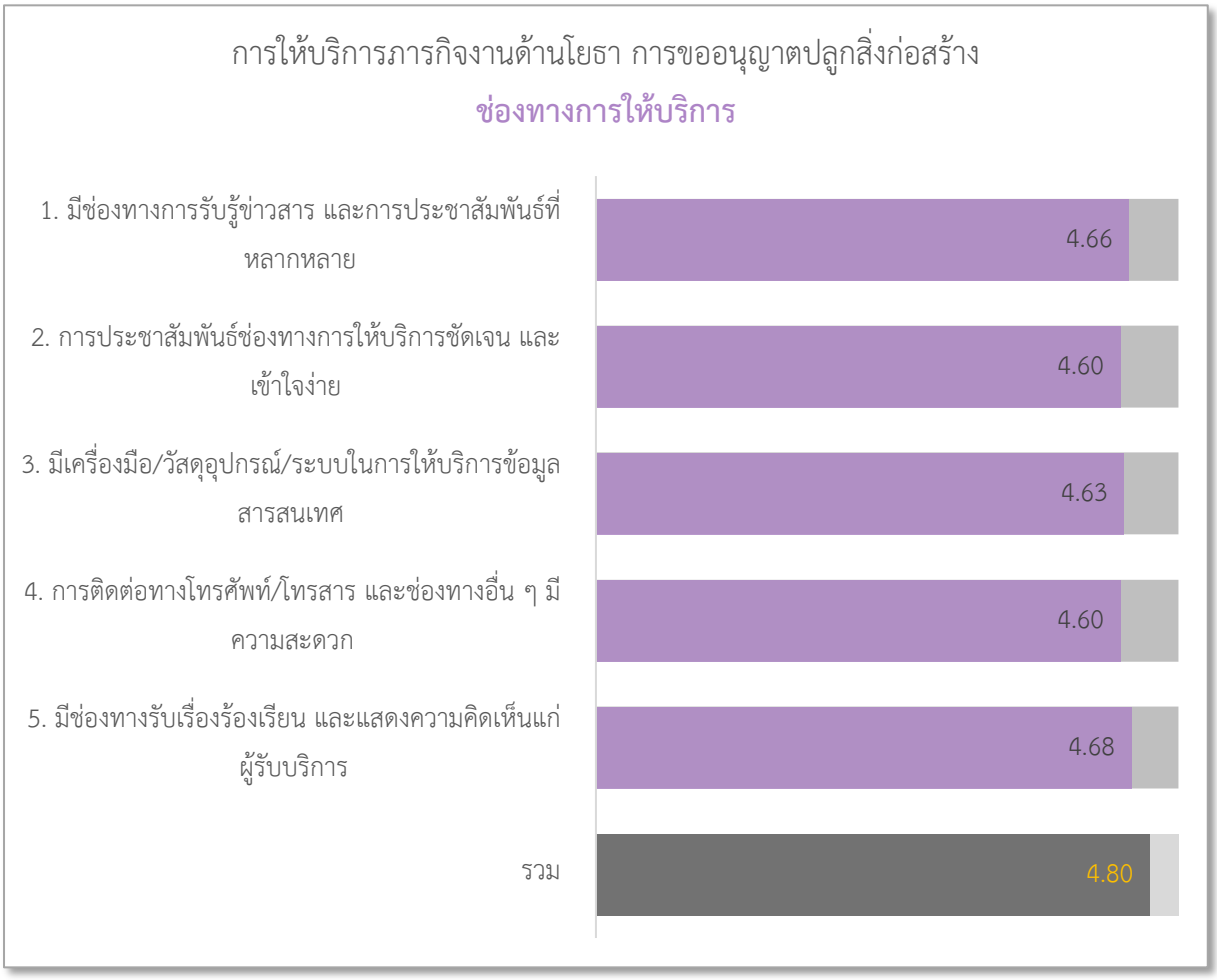


ภาพที่ 4-15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-13** ผลการประเมินในภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.21) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-16**

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในด้านช่องทางการให้บริการ

ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.80	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.60	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.63	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.60	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.66**	**0.21**	พึงพอใจมากที่สุด

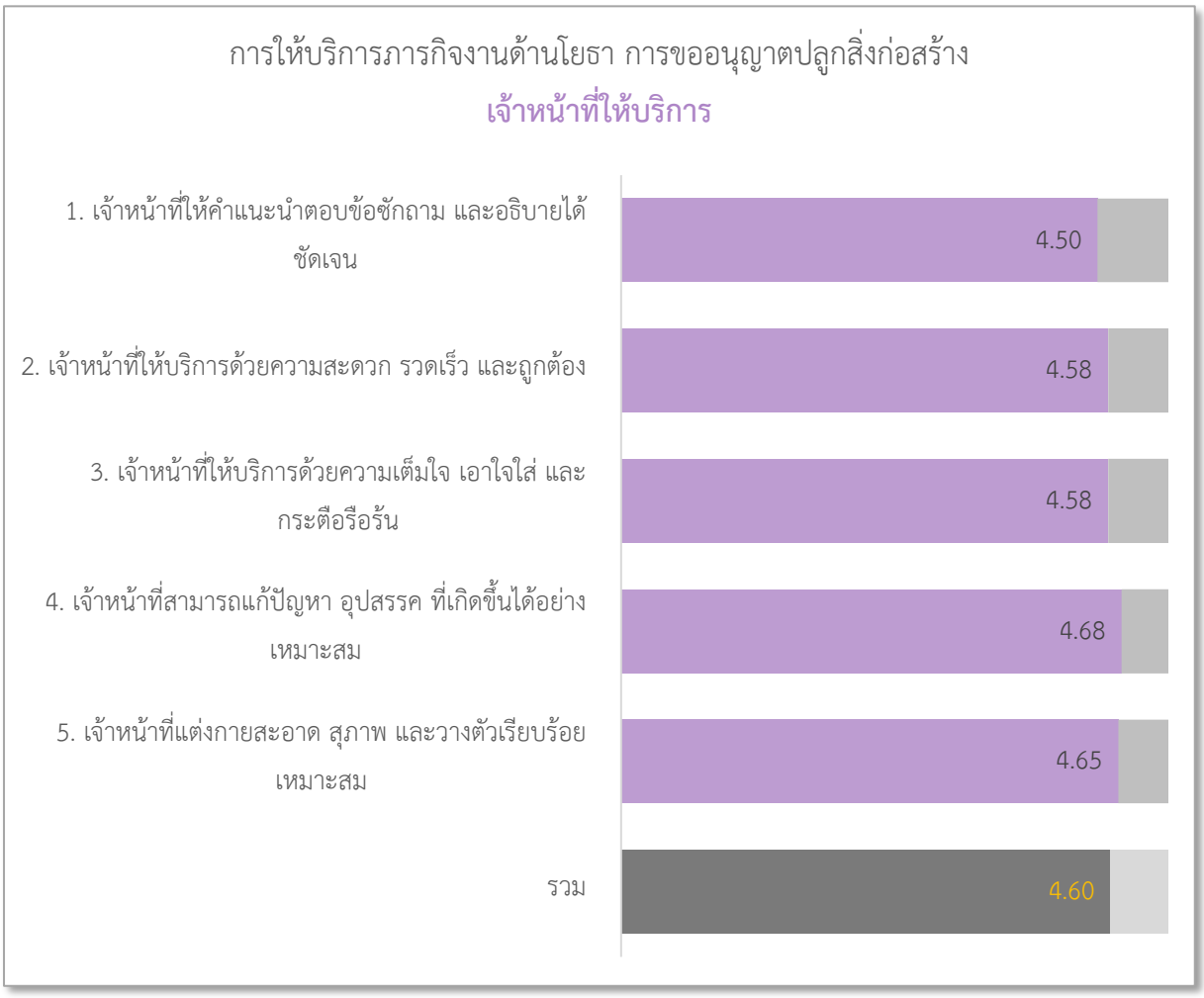


ภาพที่ 4-16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-14** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.30) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-17**

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.50	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.58	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.58	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.65	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.60**	**0.30**	พึงพอใจมากที่สุด

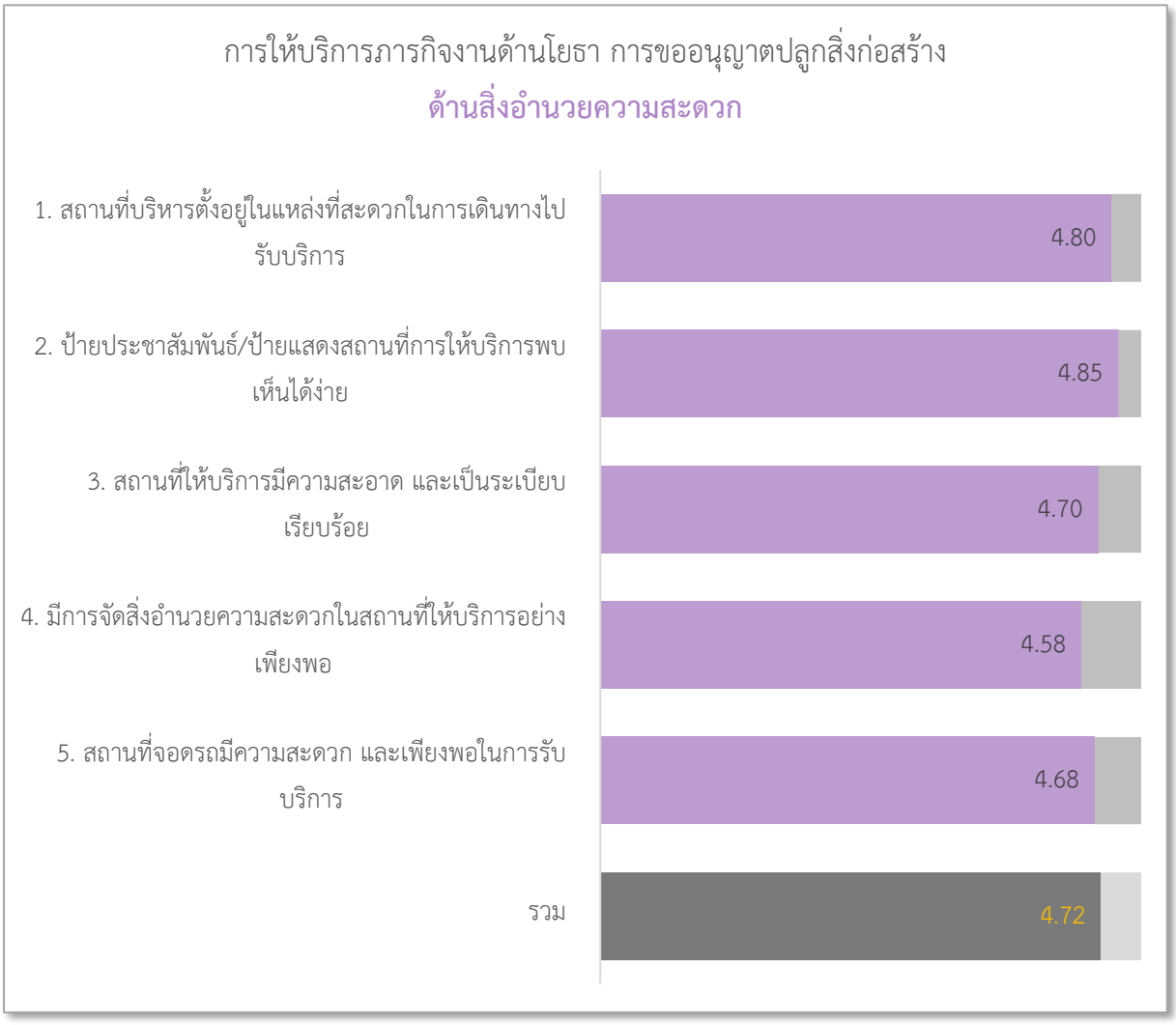


ภาพที่ 4-17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-15** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.20) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.85 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-18**

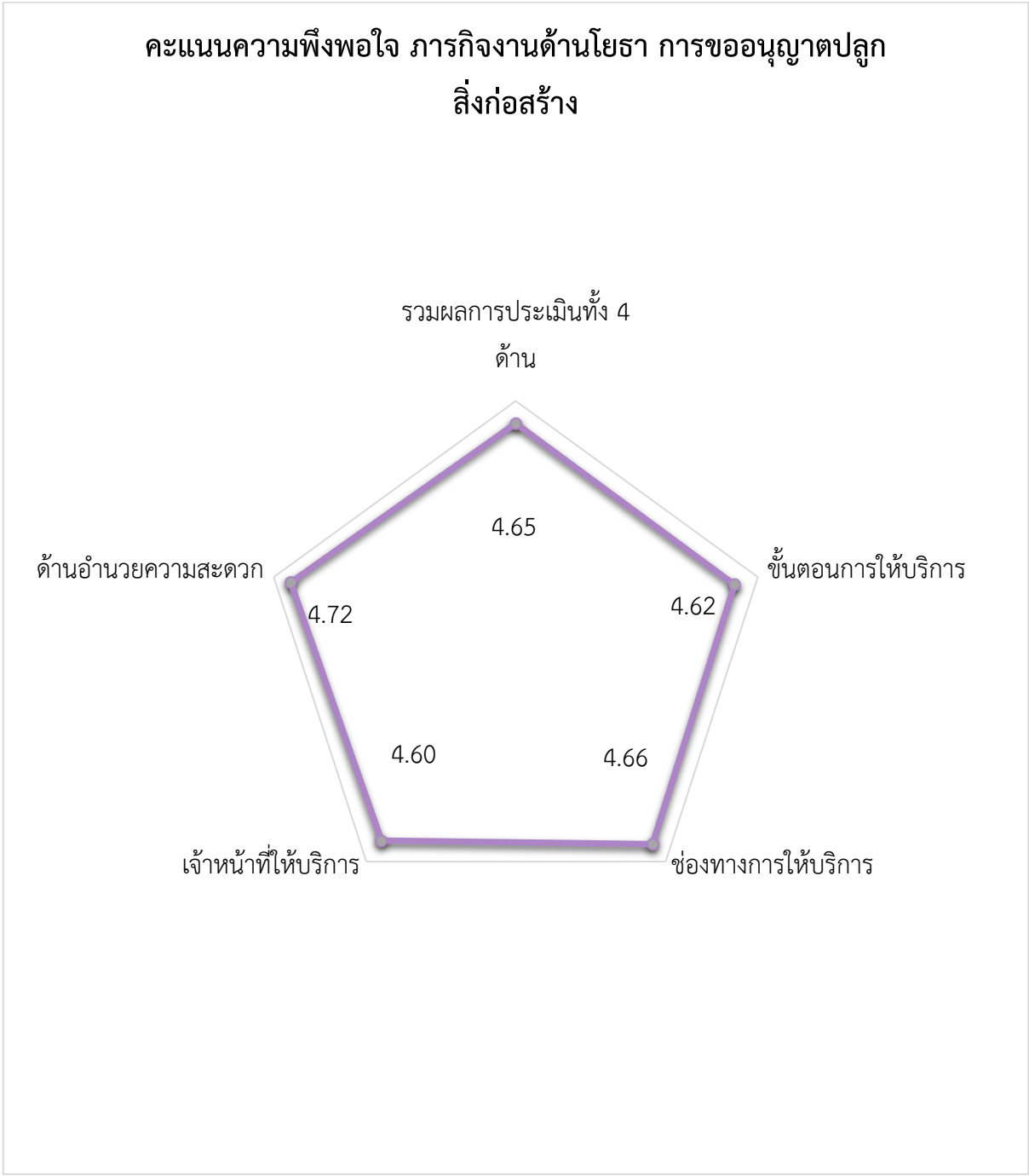
ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.80	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.85	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.70	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.58	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.72**	**0.20**	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-19**

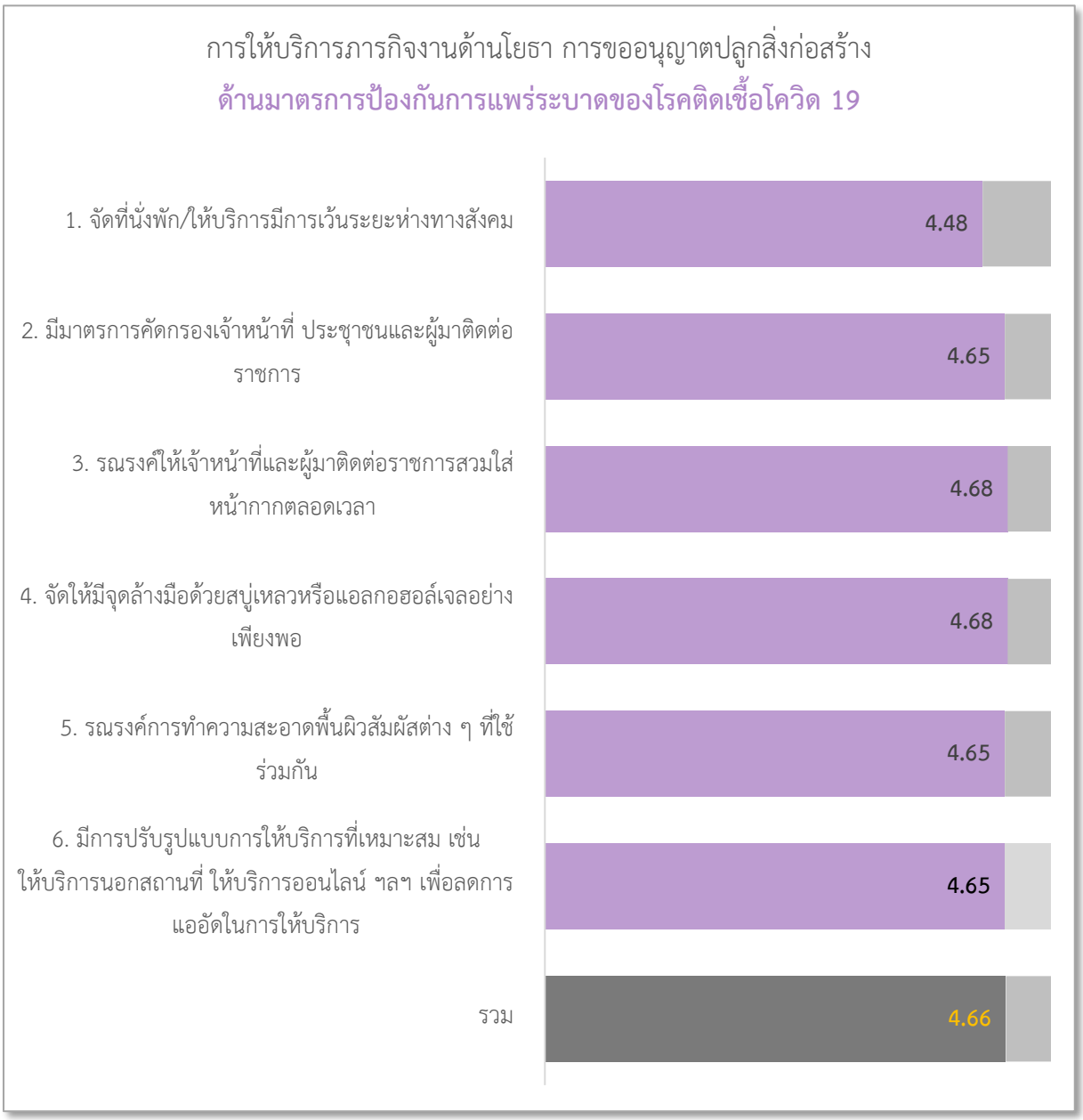


ภาพที่ 4-19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

จากสถานการณ์ในปัจจุบันเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสถานการณ์ดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผลการประเมินความพึงพอใจ จากข้อมูลใน**ตารางที่ 4-16** พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา และจัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน และการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และจัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-20**

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

การให้บริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19			
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม	4.48	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	4.65	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน	4.65	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
6. มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ	4.65	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.66	0.21	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านทะเบียน ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

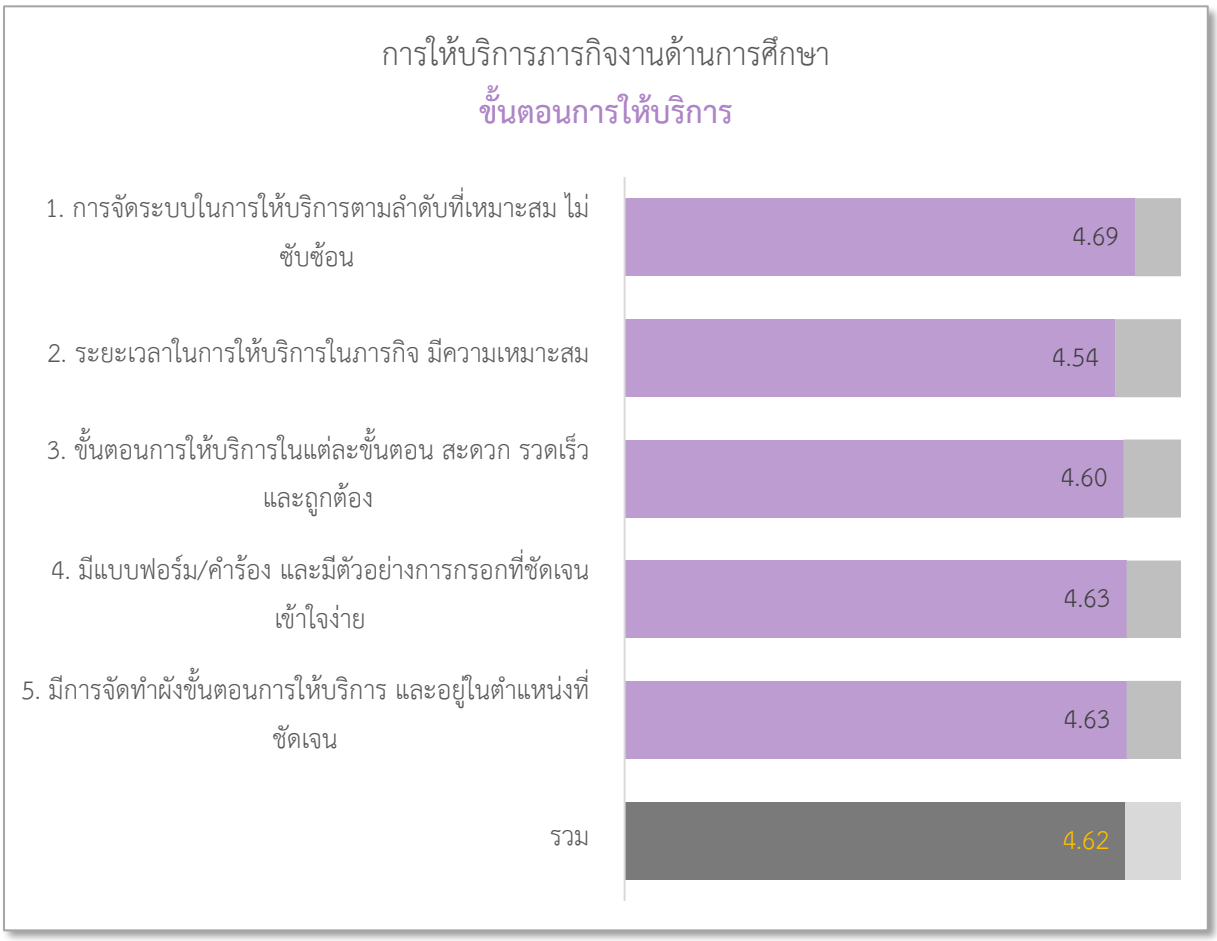
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการศึกษา แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 395 คน มีผู้ใช้บริการภารกิจงานด้านการศึกษาของเทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 48 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-17** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D.=0.61) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.67) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.64) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-21**

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.69	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.54	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.60	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.63	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.63	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.62**	**0.40**	พึงพอใจมากที่สุด

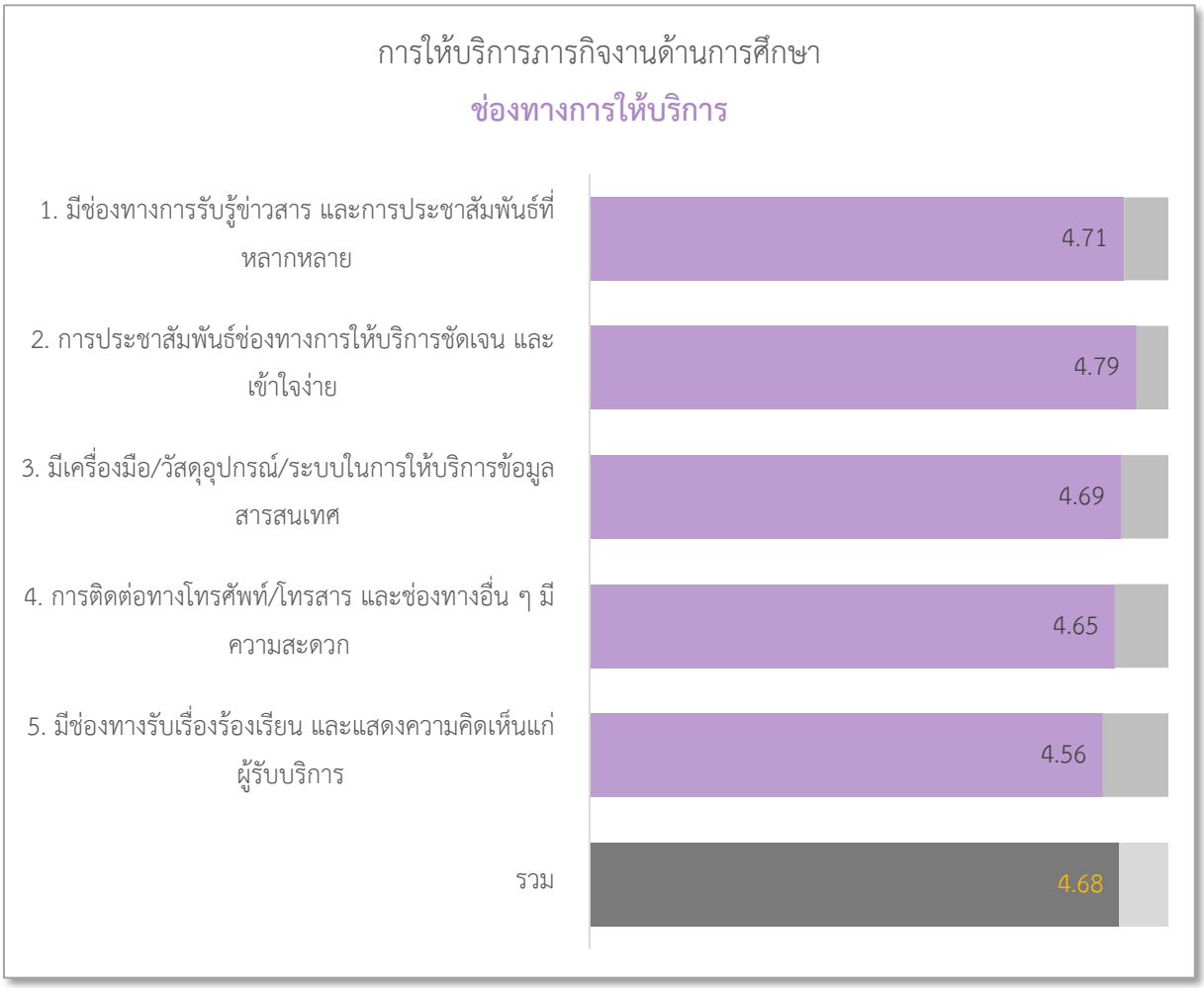


ภาพที่ 4-21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-18** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.65) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.59) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.60) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-22**

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.71	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.79	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.69	0.59	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.65	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.56	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.68**	**0.46**	พึงพอใจมากที่สุด

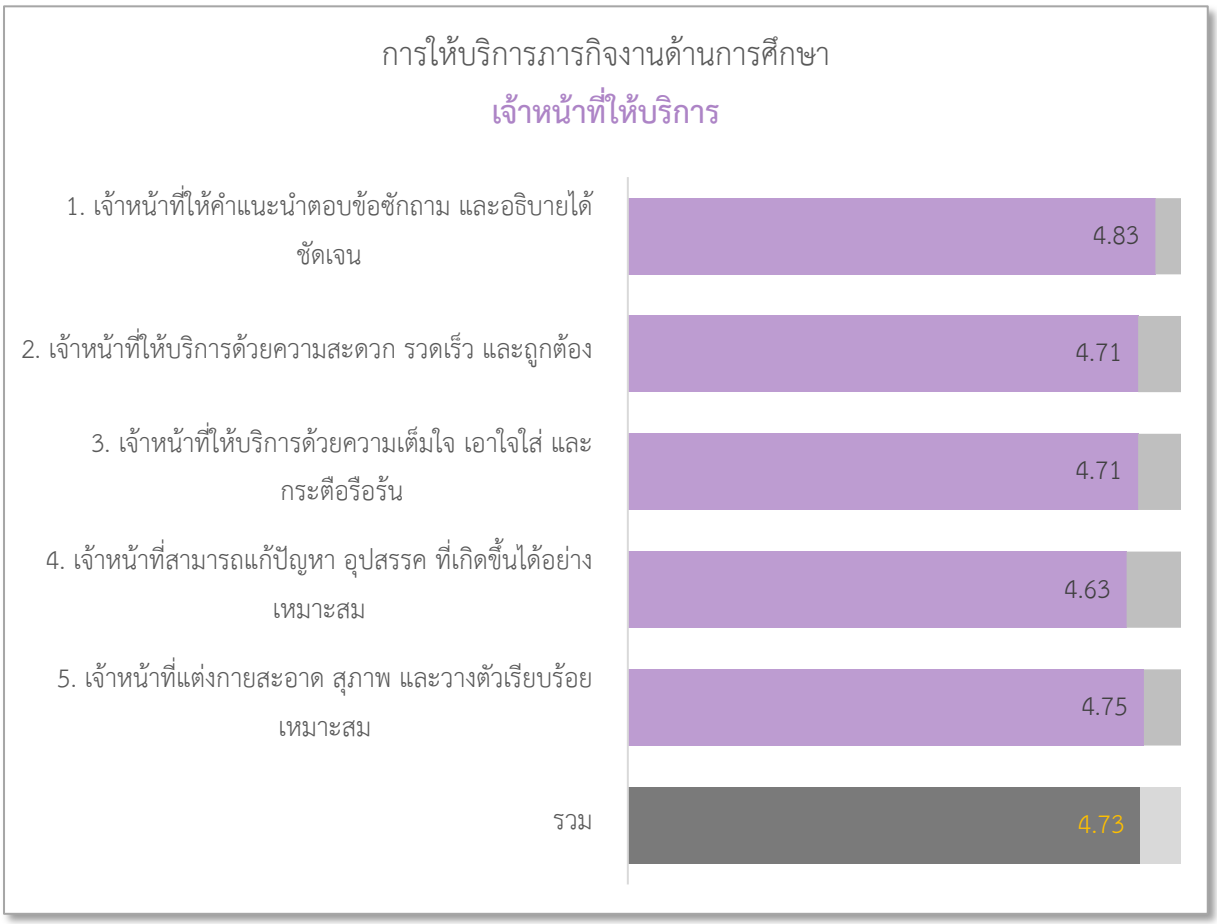


ภาพที่ 4-22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-19** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D. = 39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-23**

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.83	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.71	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.71	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.63	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.75	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.73**	**0.39**	พึงพอใจมากที่สุด

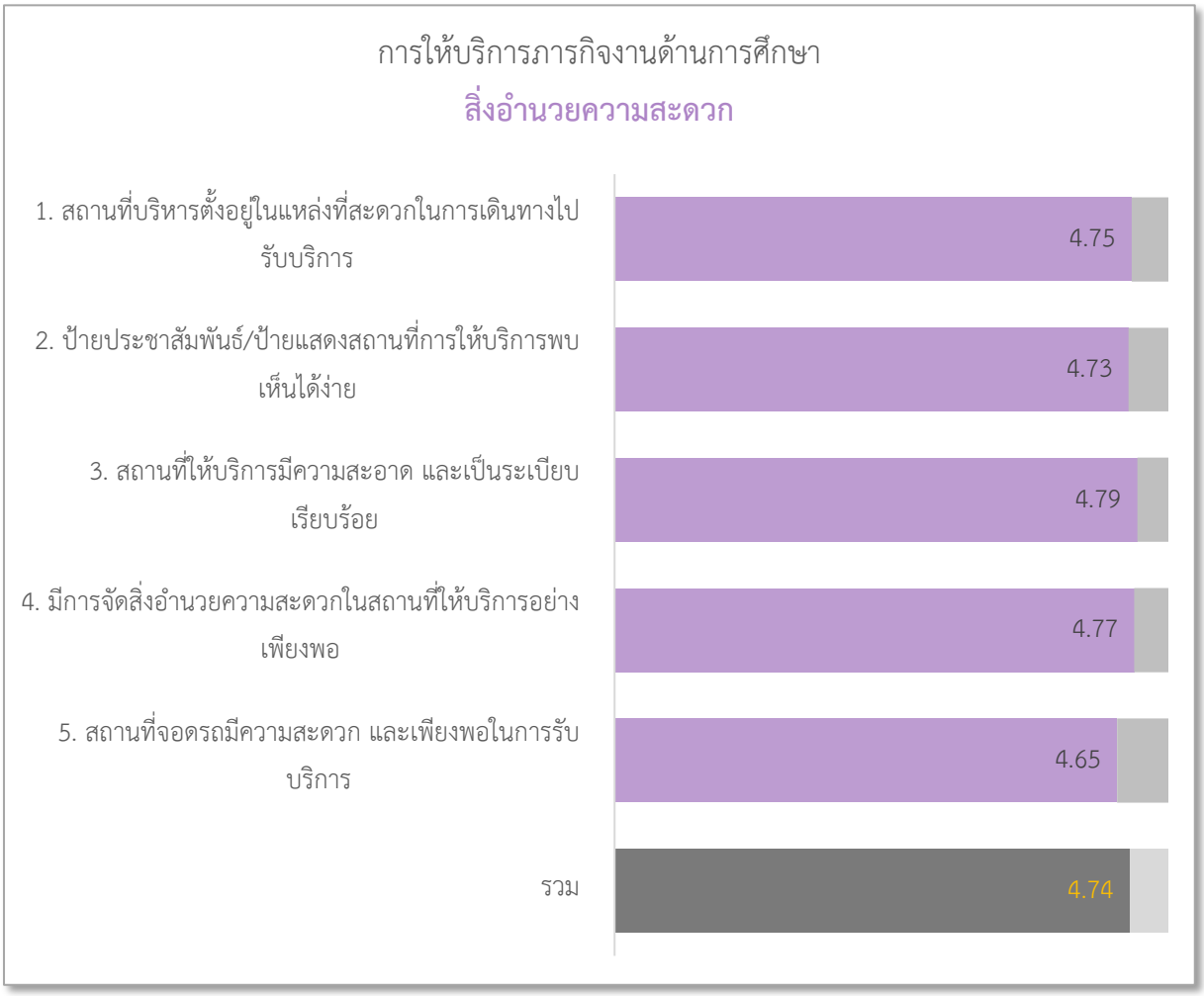


ภาพที่ 4-23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงาน ด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-20** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.33) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และ5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-24**

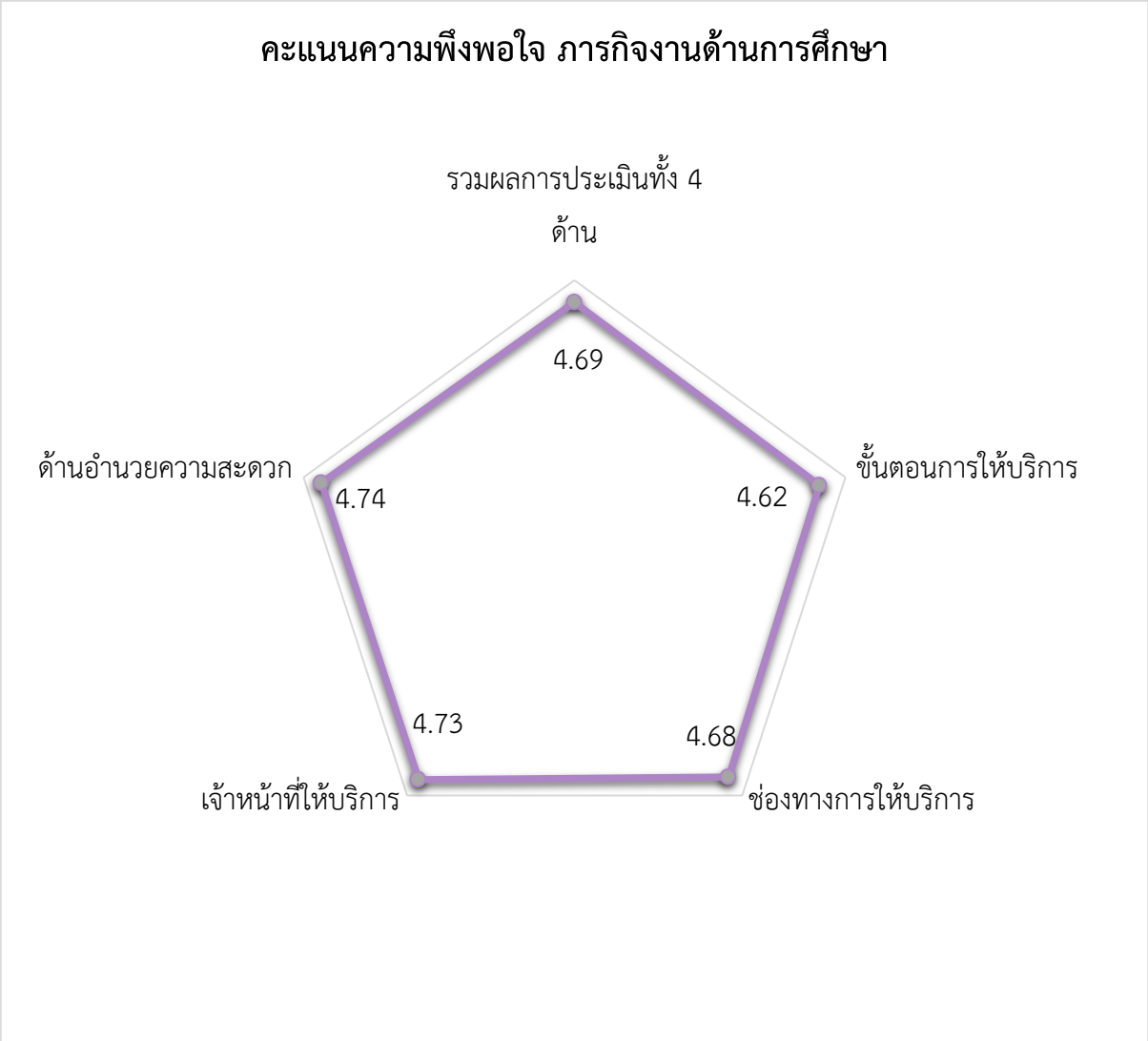
ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.75	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.73	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.77	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.65	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.74**	**0.33**	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษาในภาพรวมและผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-25**



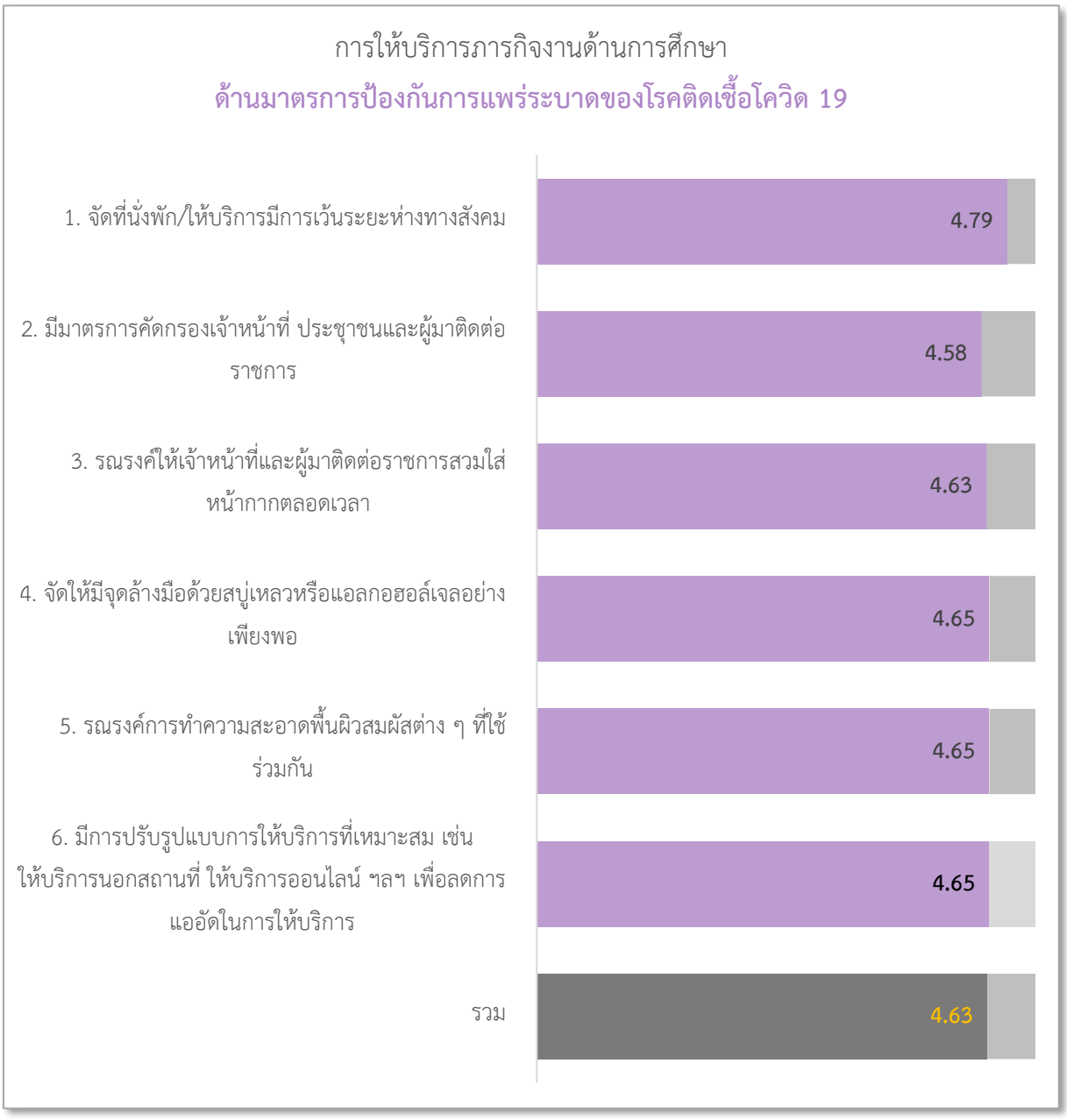
ภาพที่ 4-25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ในภาพรวม

จากสถานการณ์ในปัจจุบันเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสถานการณ์ดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจ จากข้อมูลใน**ตารางที่ 4-21** พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.21) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.56)

จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีมีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.60) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.61) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.65) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-26**

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านการศึกษา ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

การให้บริการภารกิจงานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19			
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม	4.79	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	4.58	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	4.63	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	4.65	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน	4.65	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
6. มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ	4.65	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.63	0.21	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านการศึกษา ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

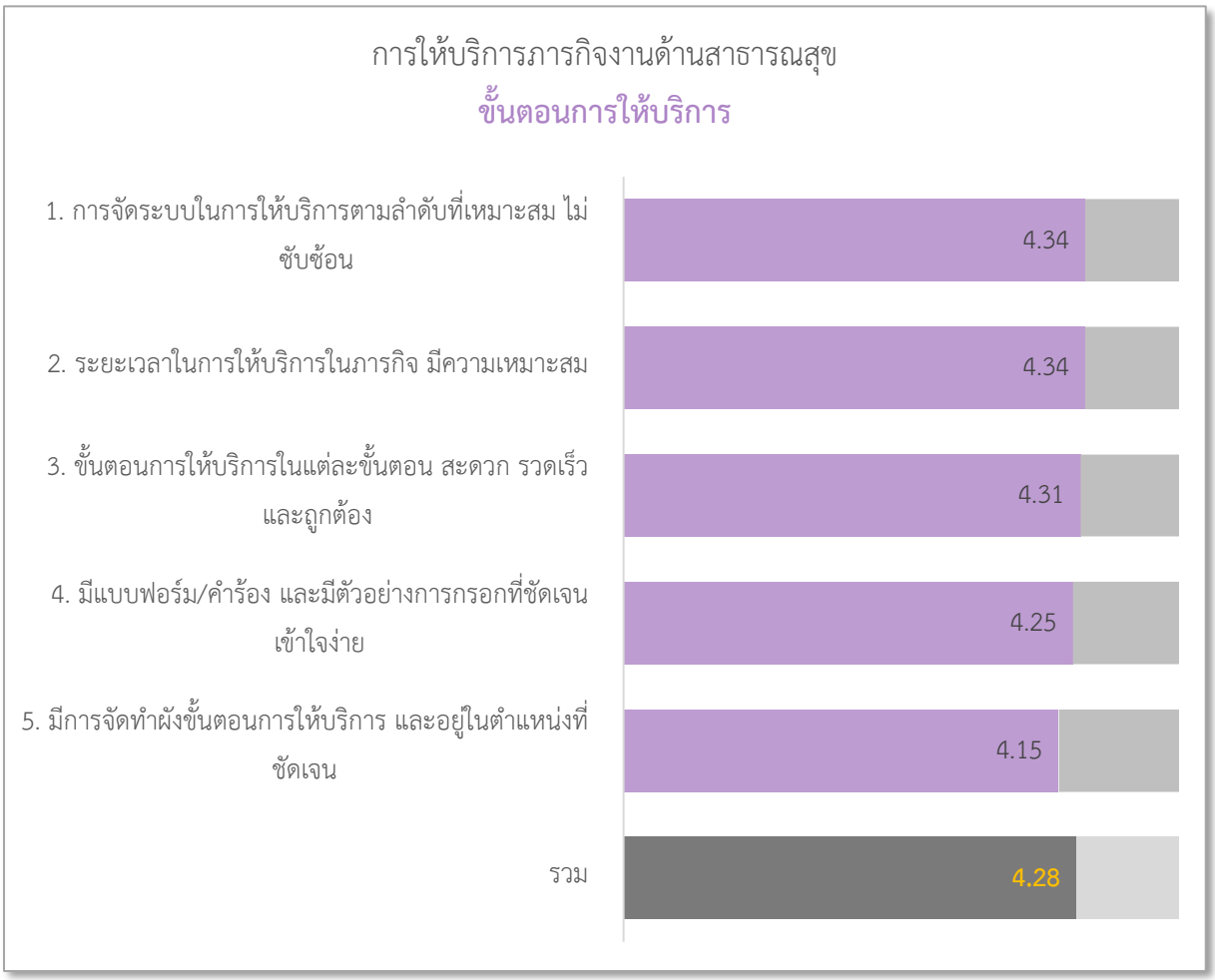
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุขแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 395 คน มีผู้ใช้บริการภารกิจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 88 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-22** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.55) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.88) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.92) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.85) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-27**

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.34	0.92	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.34	0.88	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.31	0.86	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.25	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.15	0.85	พึงพอใจมาก
รวม	**4.28**	**0.55**	พึงพอใจมากที่สุด

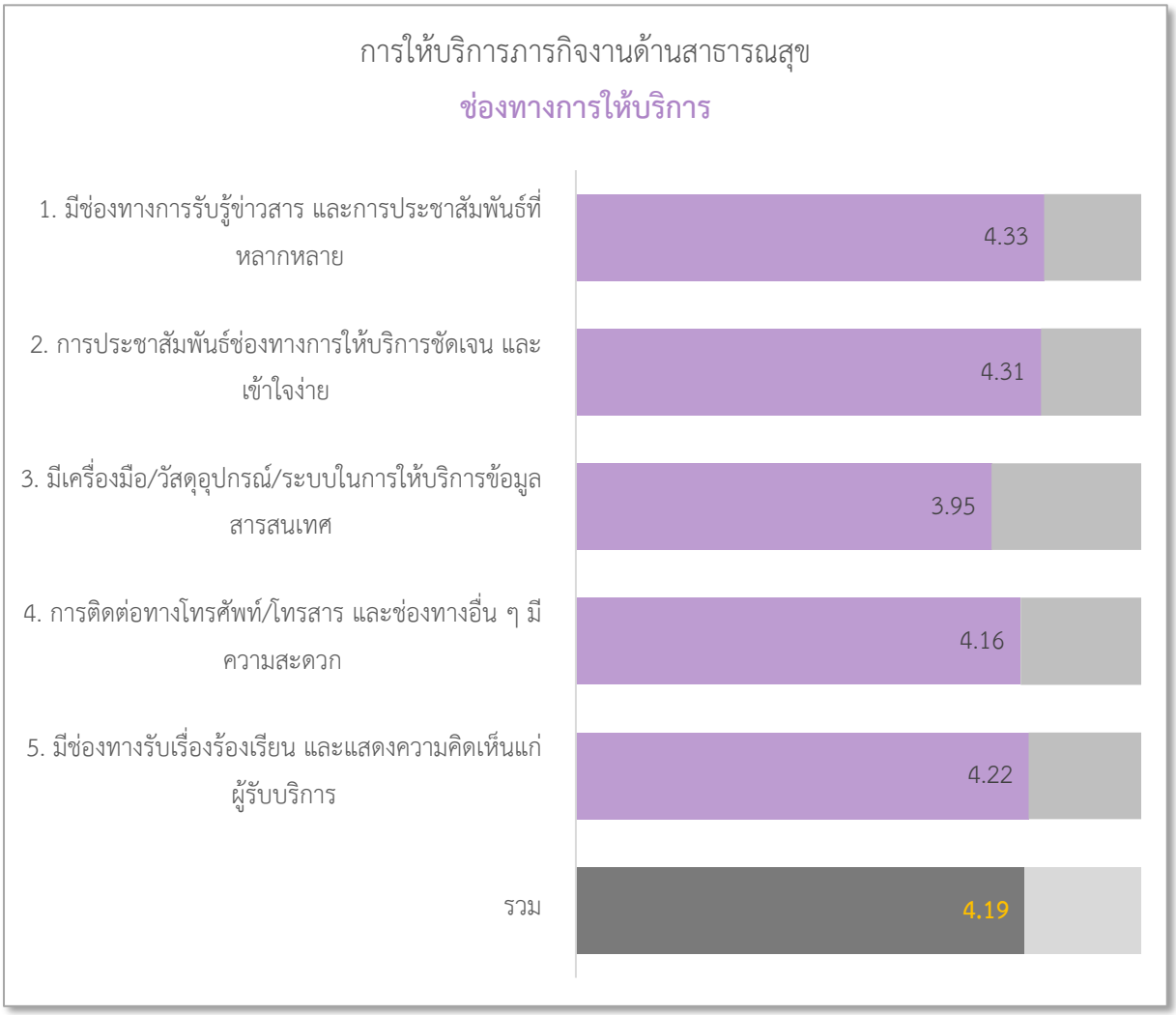


ภาพที่ 4-27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-23** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.84) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ 2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.81) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ3.95 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-28**

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.33	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.31	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	3.95	0.86	พึงพอใจมาก
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.16	0.80	พึงพอใจมาก
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.22	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.19**	**0.40**	พึงพอใจมาก

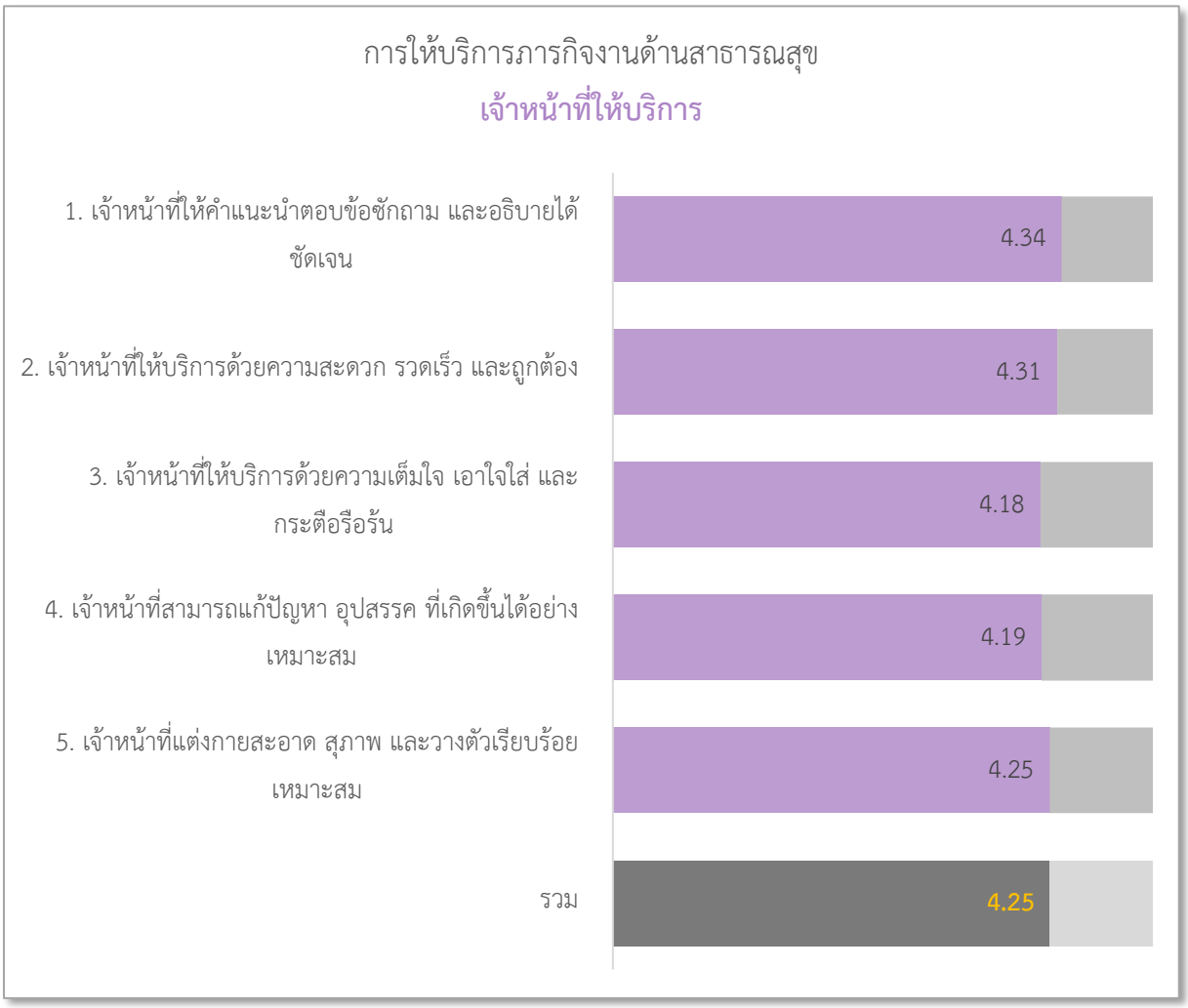


ภาพที่ 4-28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-24** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.73) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และ3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.18 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-29**

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.34	0.86	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.31	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.18	0.75	พึงพอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.19	0.76	พึงพอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.25	0.73	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.25**	**0.50**	พึงพอใจมากที่สุด

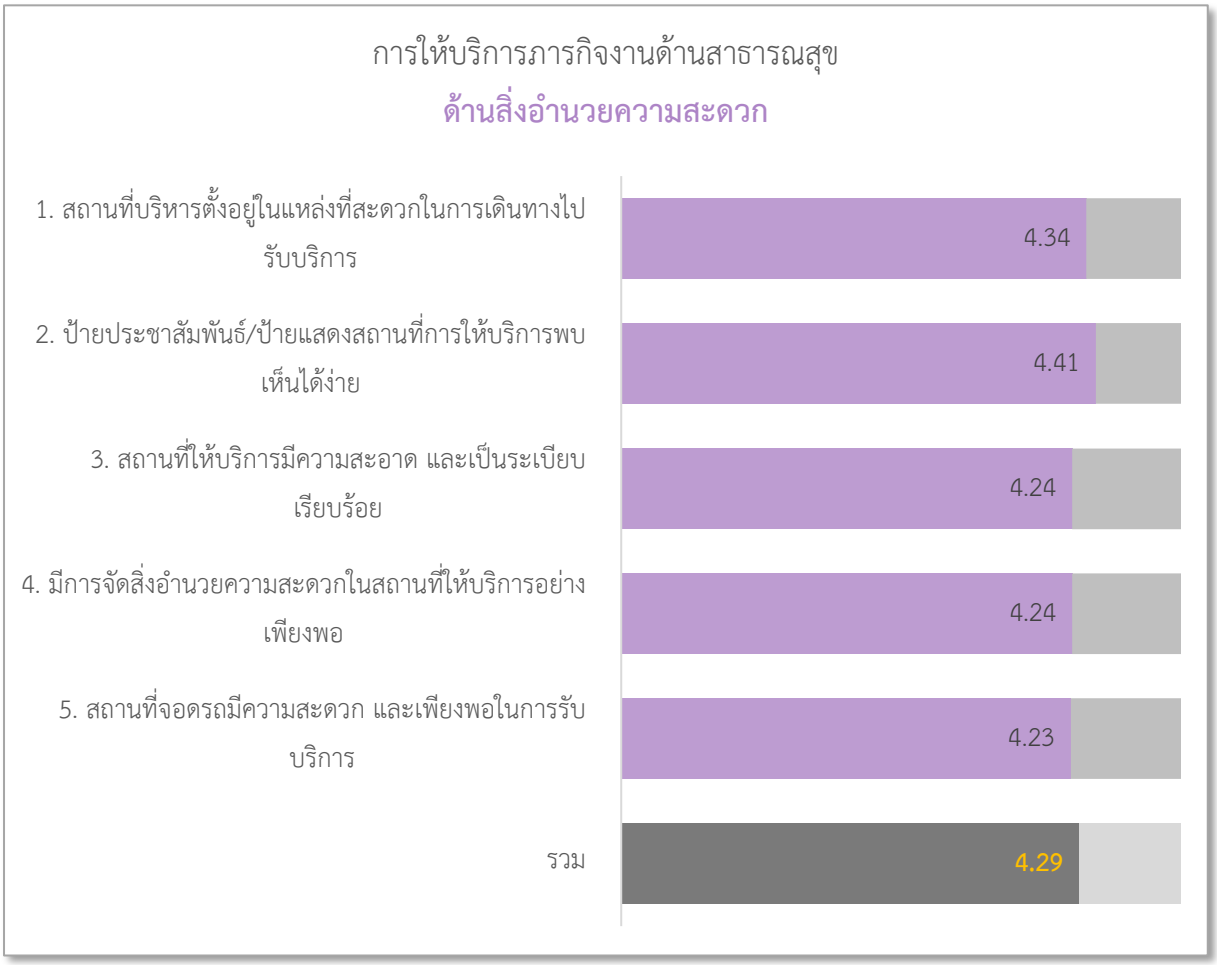


ภาพที่ 4-29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข **ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-25** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.81) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.82) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-30**

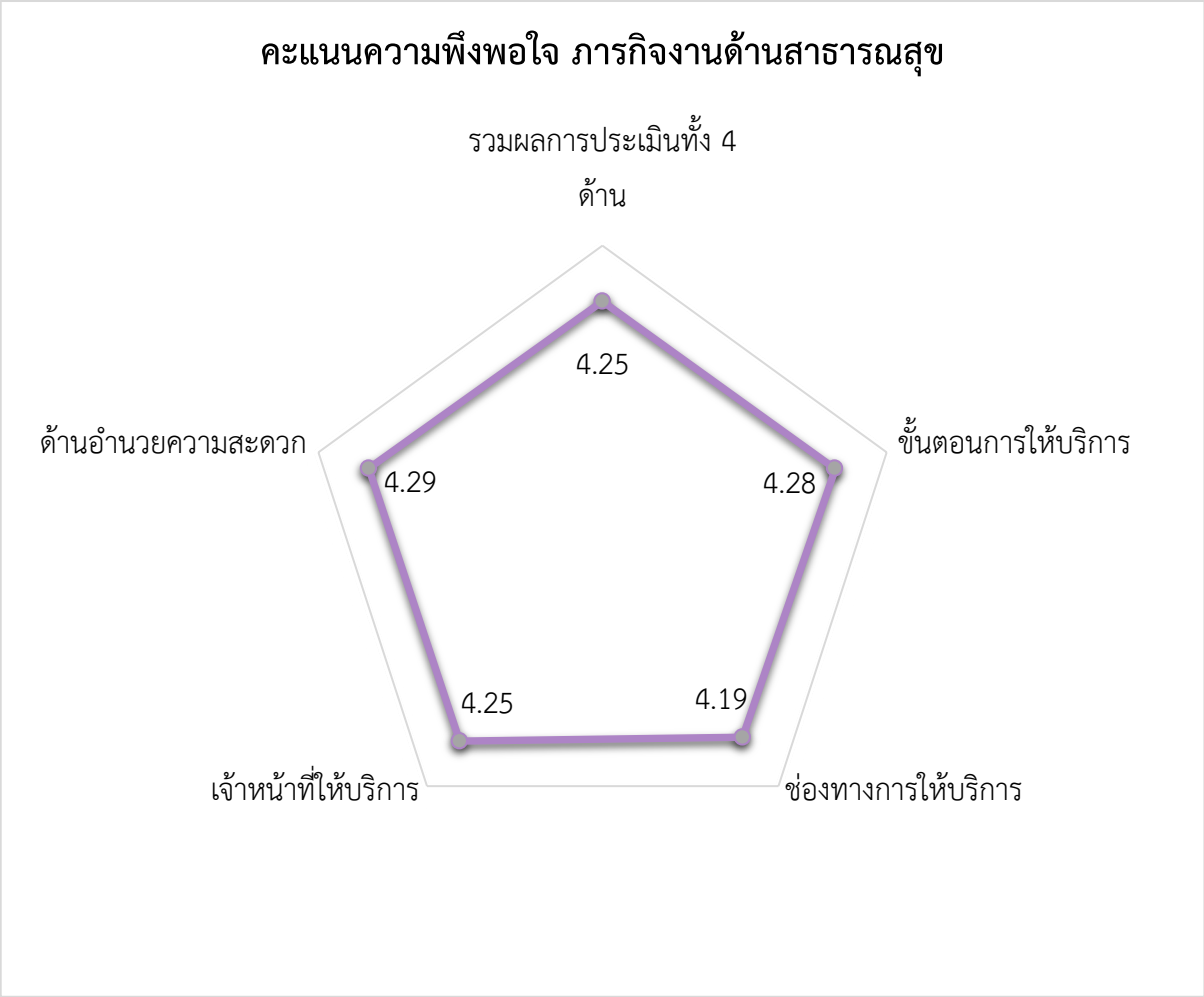
ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.34	0.86	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.41	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	0.82	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.24	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.23	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.29**	**0.54**	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-31**



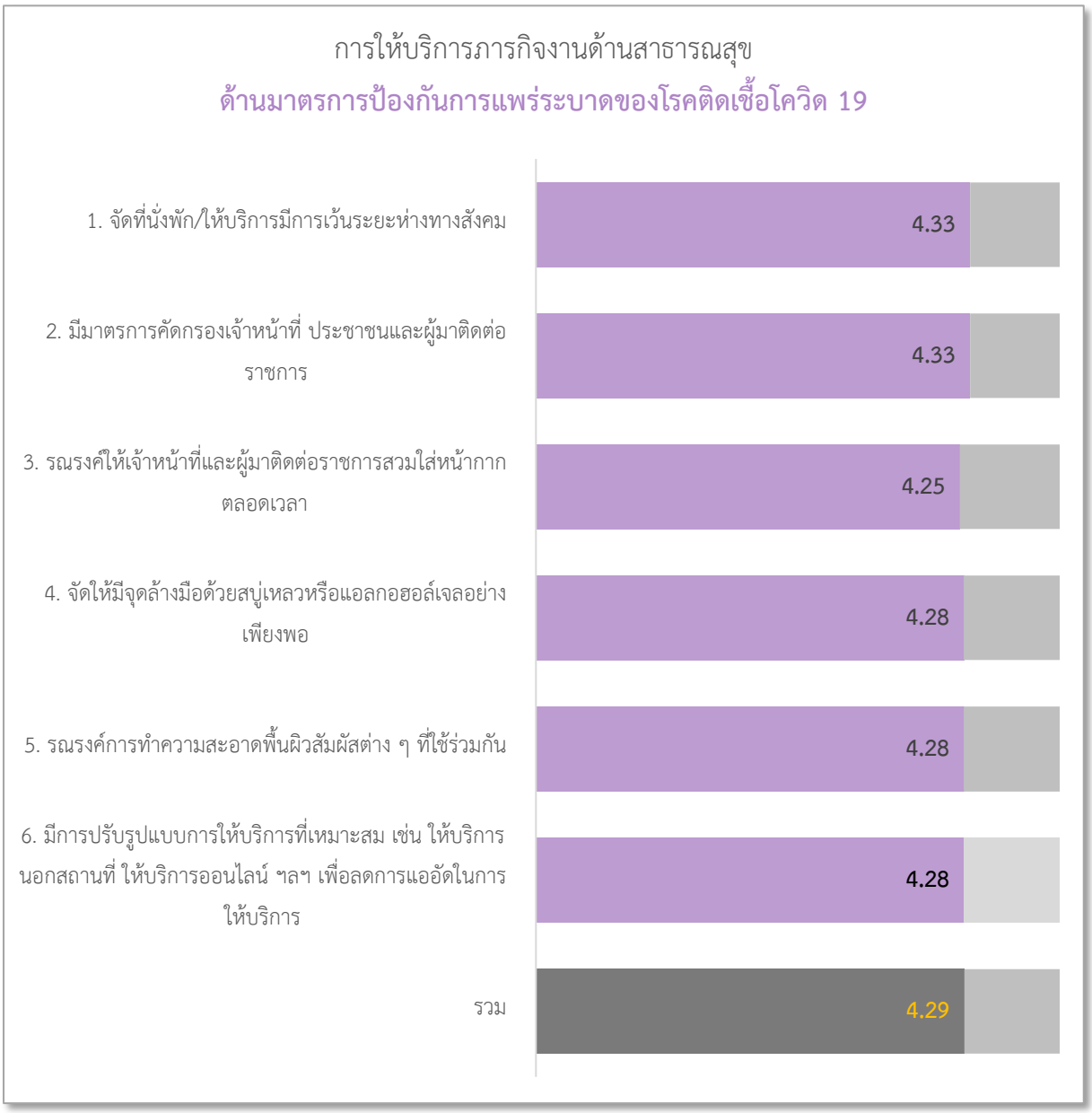
ภาพที่ 4-31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

จากสถานการณ์ในปัจจุบันเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสถานการณ์ดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ผลการประเมินความพึงพอใจจากข้อมูลใน**ตารางที่ 4-26** พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ จัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.81) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มี4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.82) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่

หน้ากากตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-32**

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

การให้บริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19			
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม	4.33	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	4.33	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	4.25	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	4.28	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน	4.28	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
xc	4.28	0.82	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.29	0.47	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

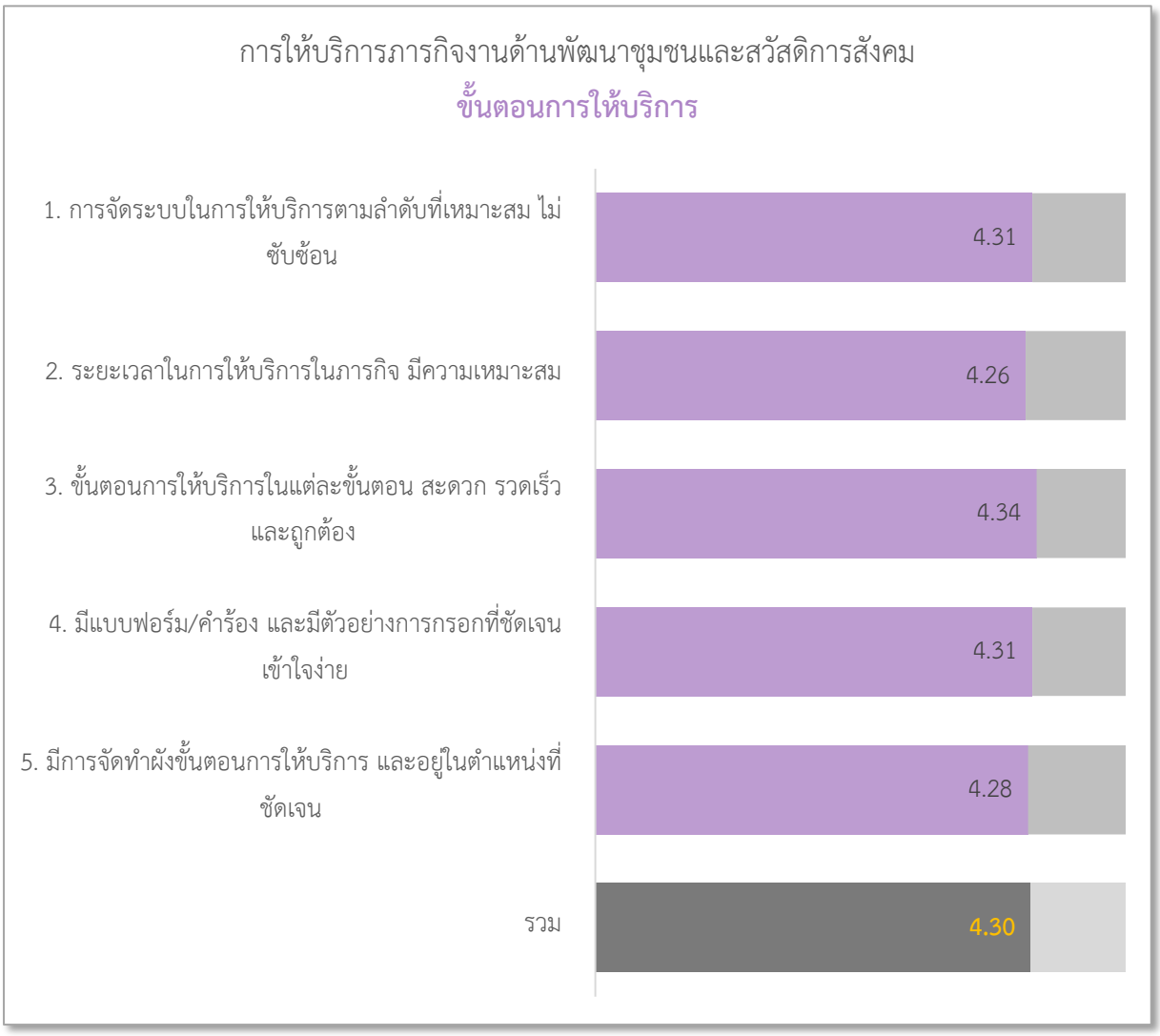
4.2.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูลจำนวน 395 คน มีผู้ใช้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองสัตหีบ จำนวน 169 คน มีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-27** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.73) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และ ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-33**

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.31	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.26	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.34	0.73	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.31	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.28	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.30**	**0.48**	พึงพอใจมากที่สุด

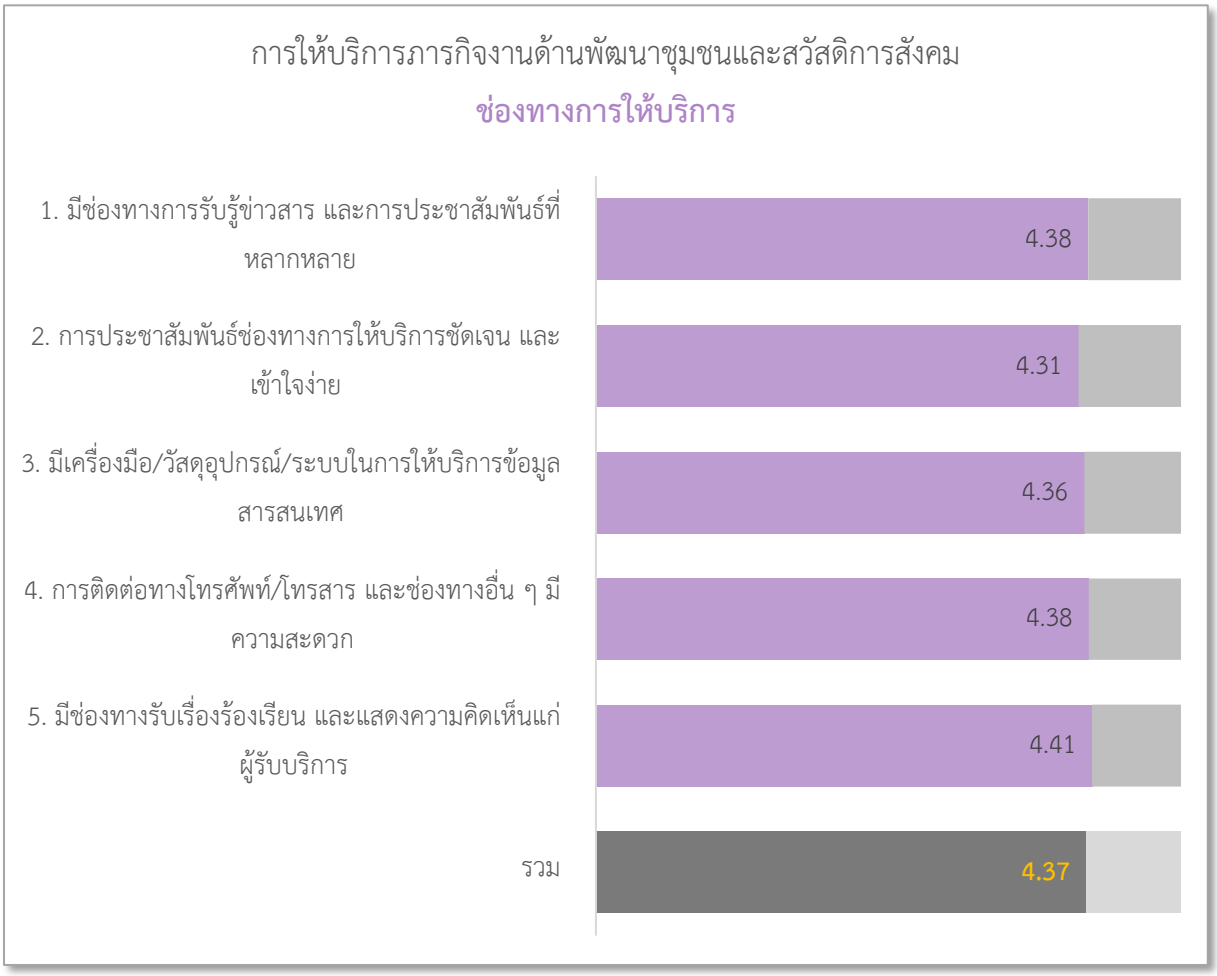


ภาพที่ 4-33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจด้านกพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-28** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.81) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-34**

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.38	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.31	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.36	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.38	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.41	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.37**	**0.48**	พึงพอใจมากที่สุด

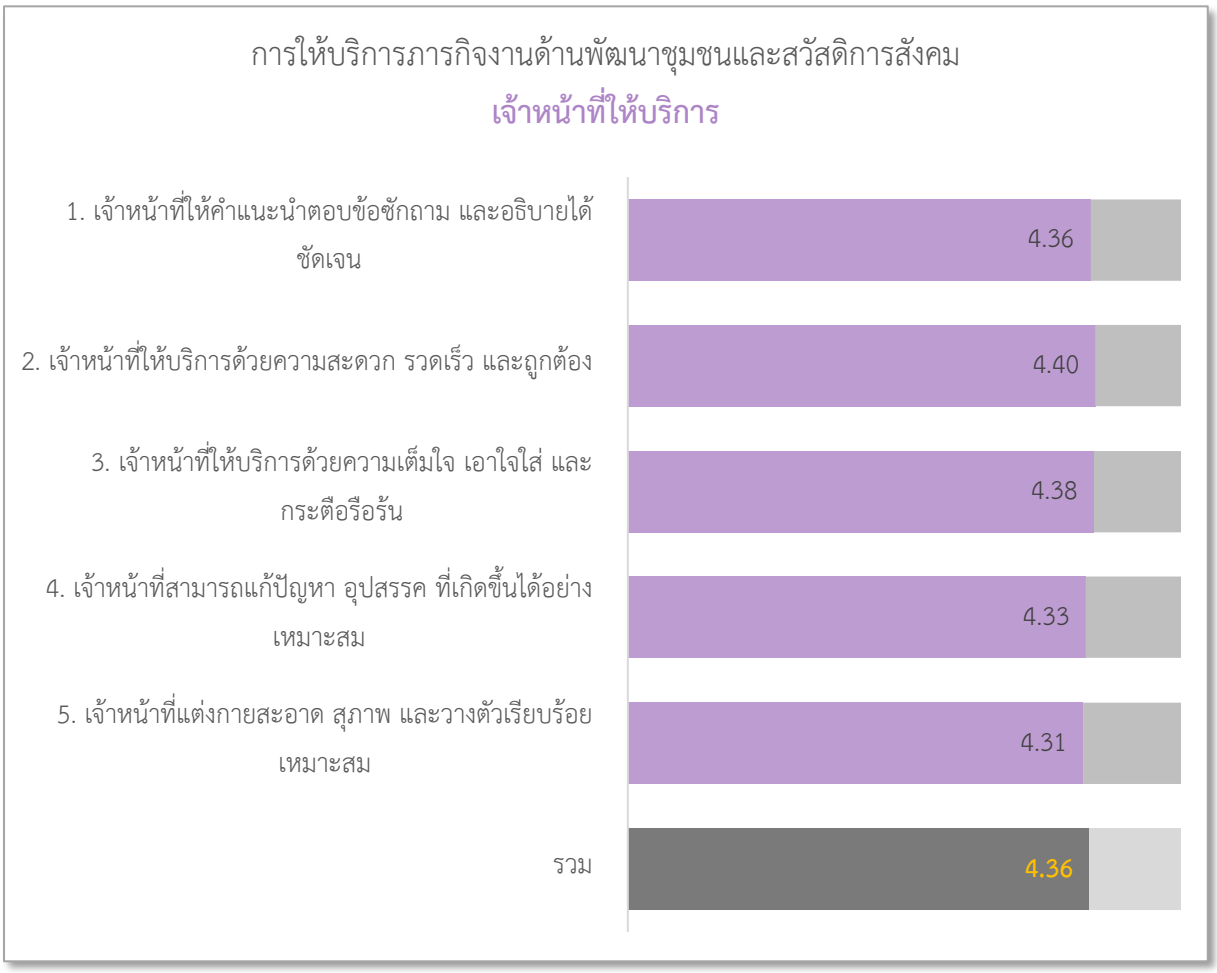


ภาพที่ 4-34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-29** ผลการประเมินในภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.67) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.73) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-35**

ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.36	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.40	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.38	0.73	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.33	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.31	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.36**	**0.50**	พึงพอใจมากที่สุด

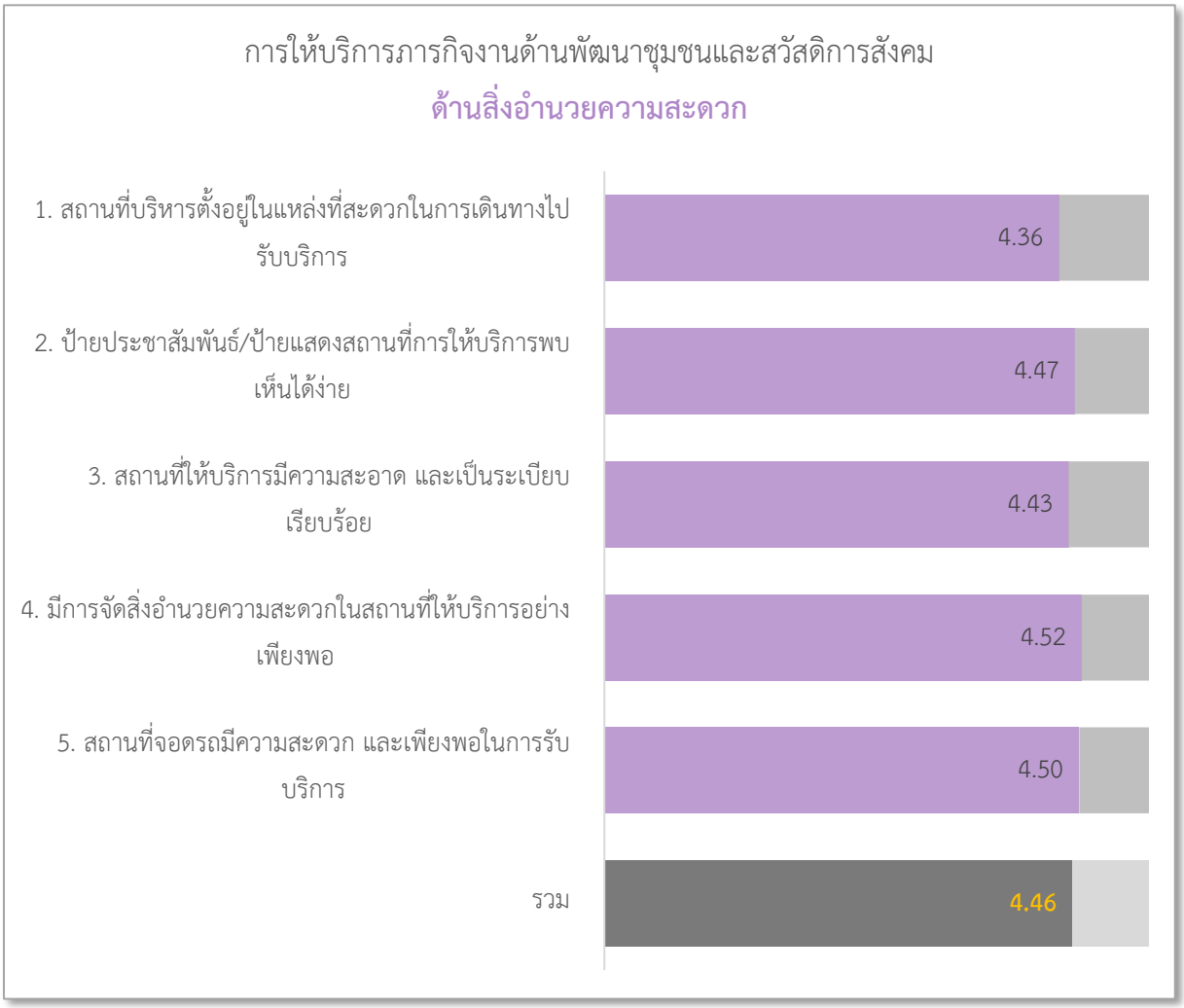


ภาพที่ 4-35 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-30** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.46 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.66) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 (S.D. = 0.71) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 (S.D. = 0.66) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.71) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-36**

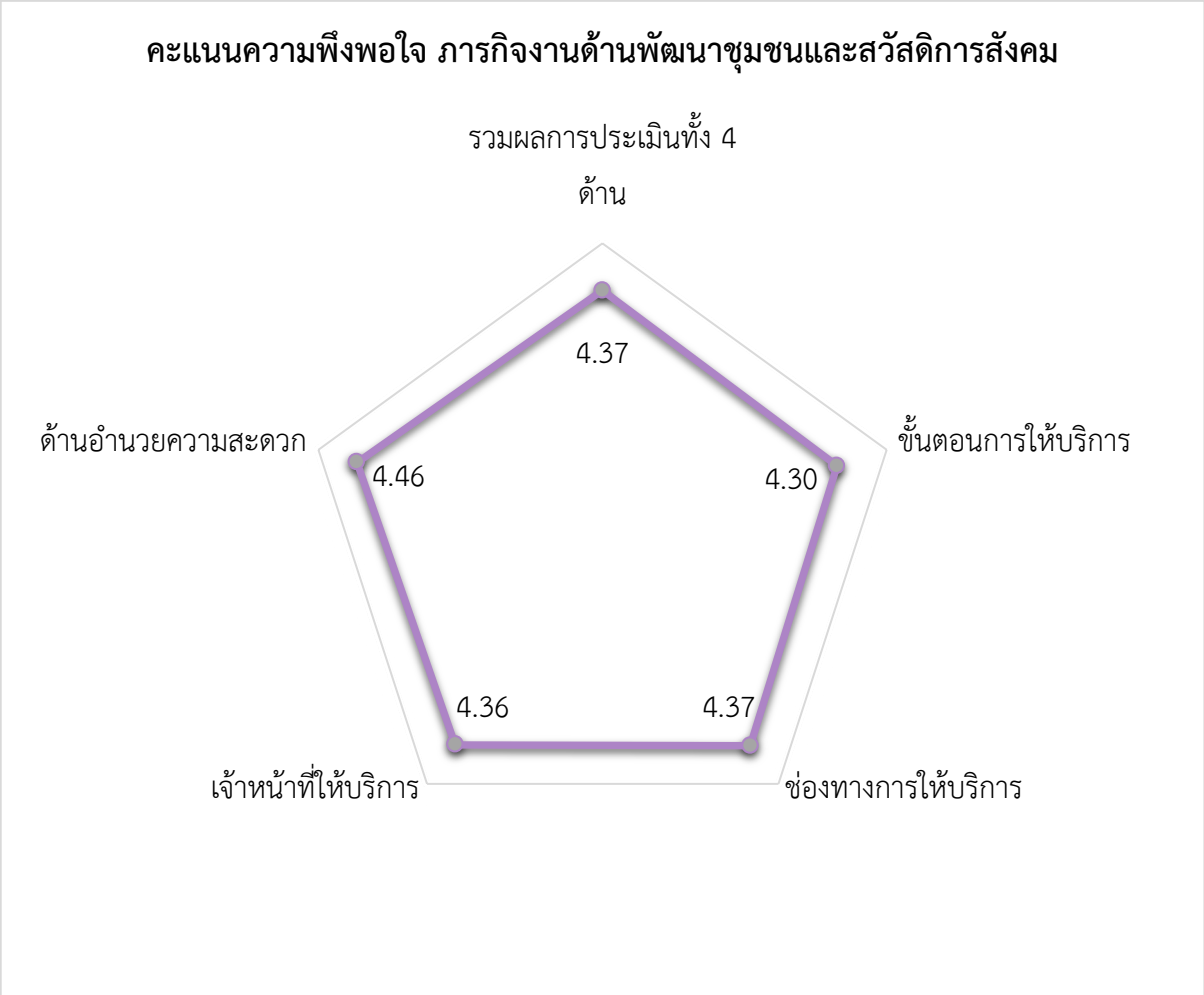
ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการการให้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.36	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.47	0.66	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.43	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.52	0.66	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.50	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.46**	**0.51**	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-36 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-37**



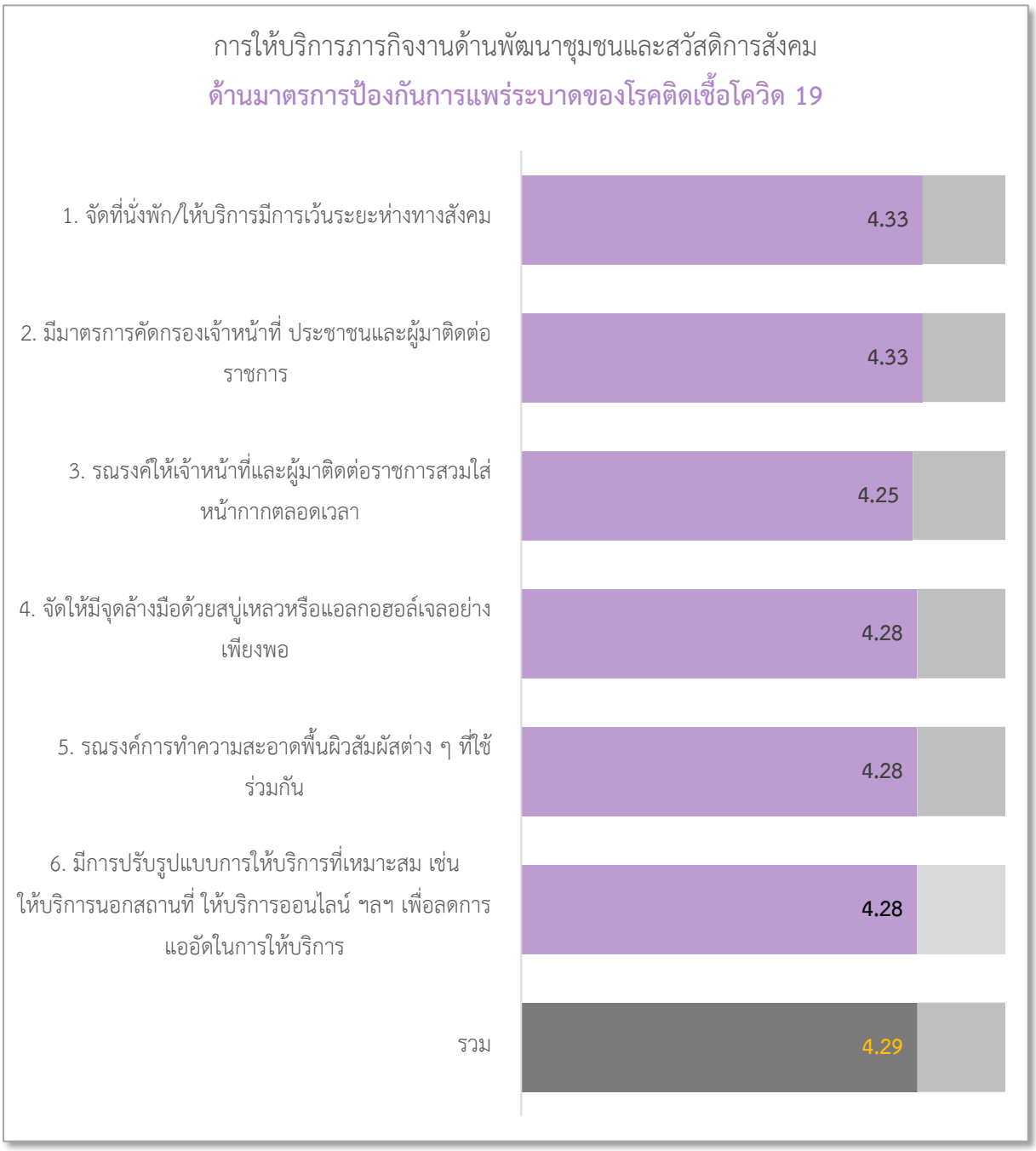
ภาพที่ 4-37 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม

จากสถานการณ์ในปัจจุบันเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสถานการณ์ดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจจากข้อมูลใน**ตารางที่ 4-31** พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.60 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ จัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.39 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ใน

ระดับพึงพอใจมากที่สุด รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.71) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-38**

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

การให้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19			
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการมีการเว้นระยะห่างทางสังคม	4.53	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	4.48	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	4.38	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	4.60	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกัน	4.39	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
6. มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ	4.33	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.44	0.38	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-38 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ

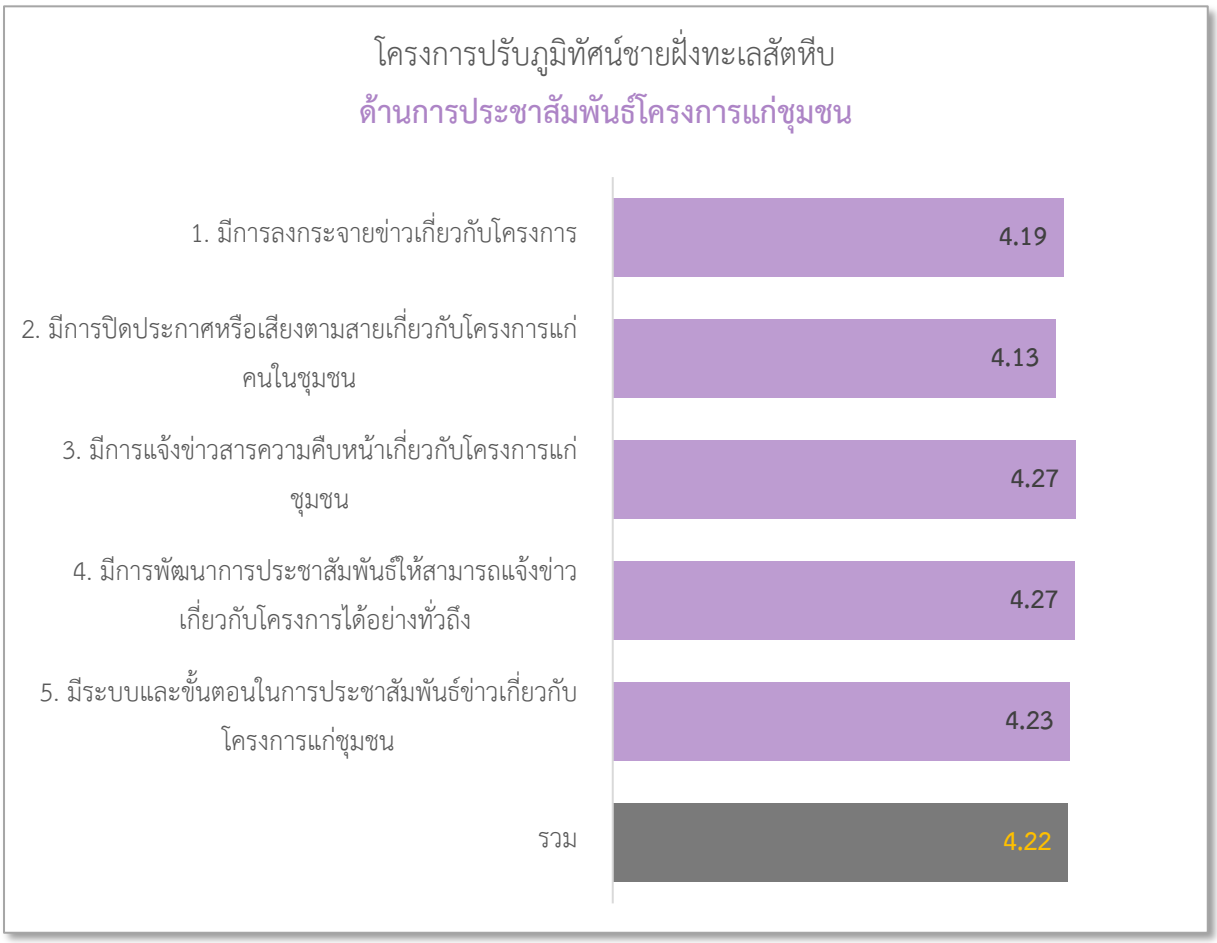
4.3.1 โครงการสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด : “โครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ”

โครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชนมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.73) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีมีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.73) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-32 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-39

ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน			
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	4.19	0.78	พึงพอใจมาก
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	4.13	0.73	พึงพอใจมาก
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.27	0.73	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.27	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.23	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.22**	**0.57**	**พึงพอใจมากที่สุด**

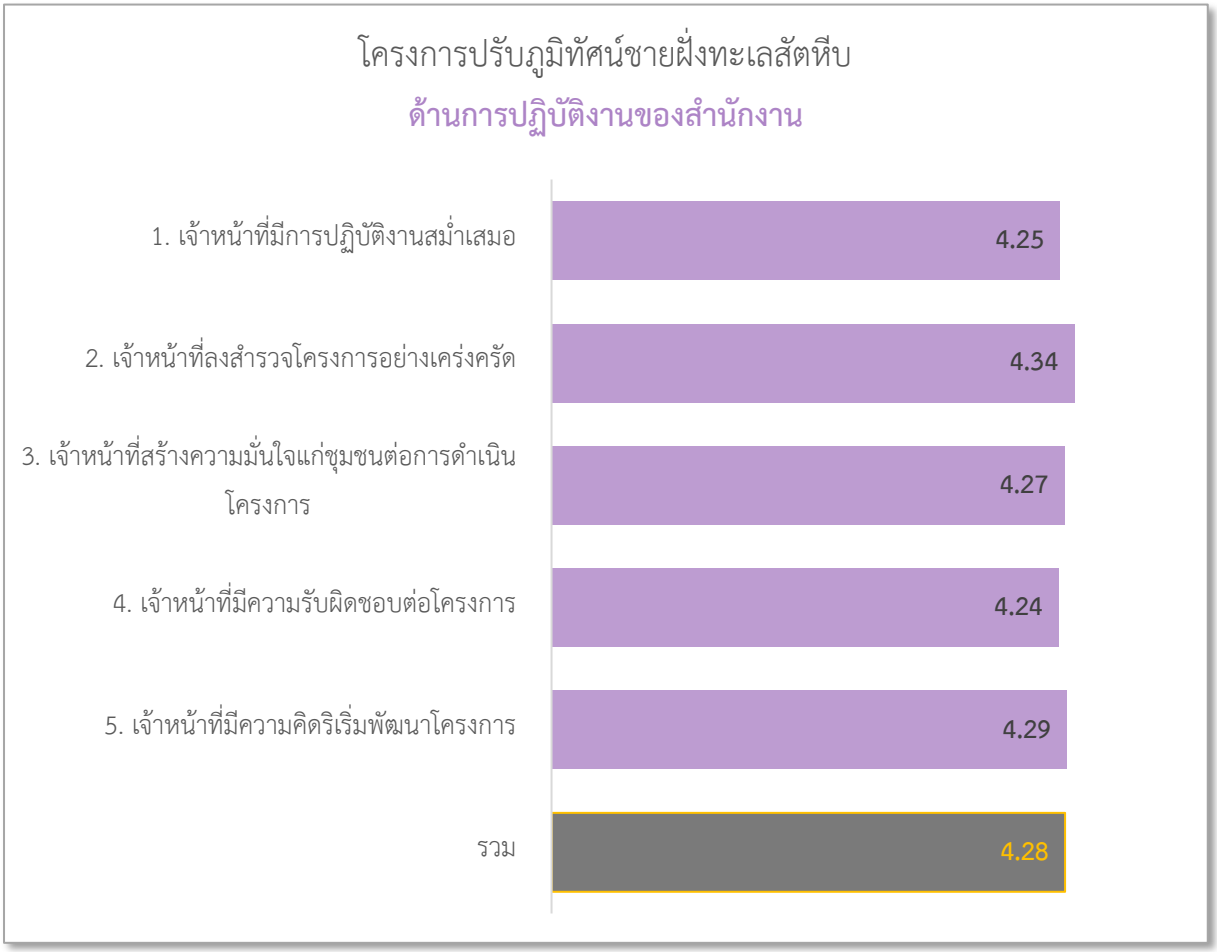


ภาพที่ 4-39 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.70) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.71) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.70) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-33** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-40**

ตารางที่ 4-33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.25	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.34	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.27	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.24	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.29	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.28**	**0.52**	**พึงพอใจมากที่สุด**

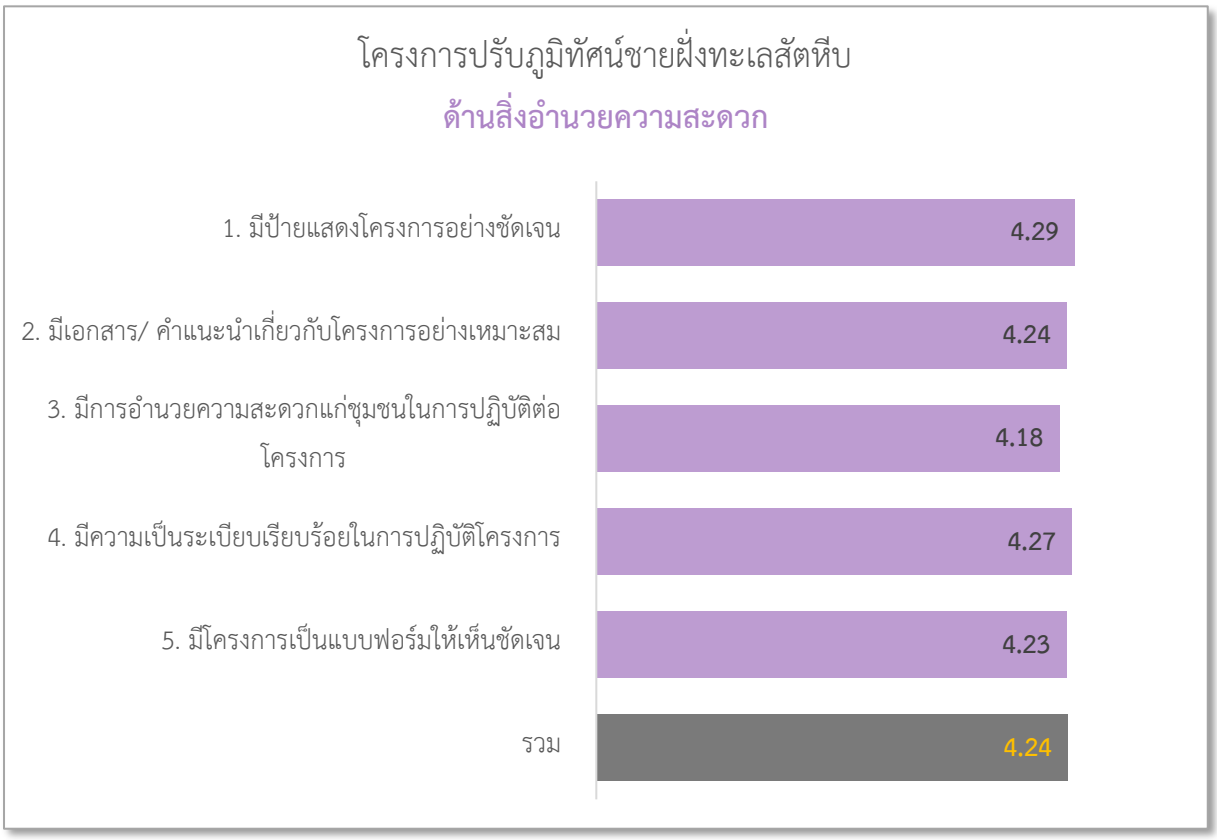


ภาพที่ 4-40 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.69) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.69) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.18 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-34** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-41**

ตารางที่ 4-34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.29	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.24	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.18	0.72	พึงพอใจมาก
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.27	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.23	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.24**	**0.50**	**พึงพอใจมากที่สุด**

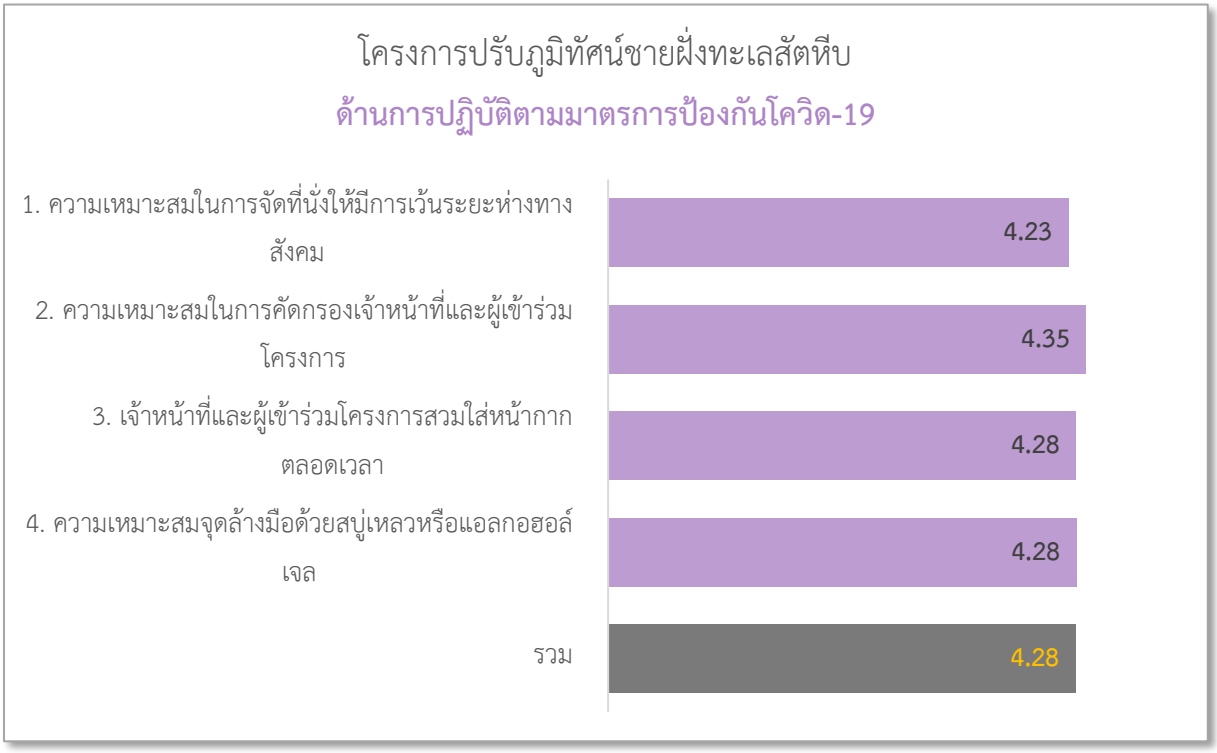


ภาพที่ 4-41 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการคัดกรองเจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.35 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.69) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 3. เจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.73) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และความเหมาะสมในการจัดที่นั่งให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-34** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-42**

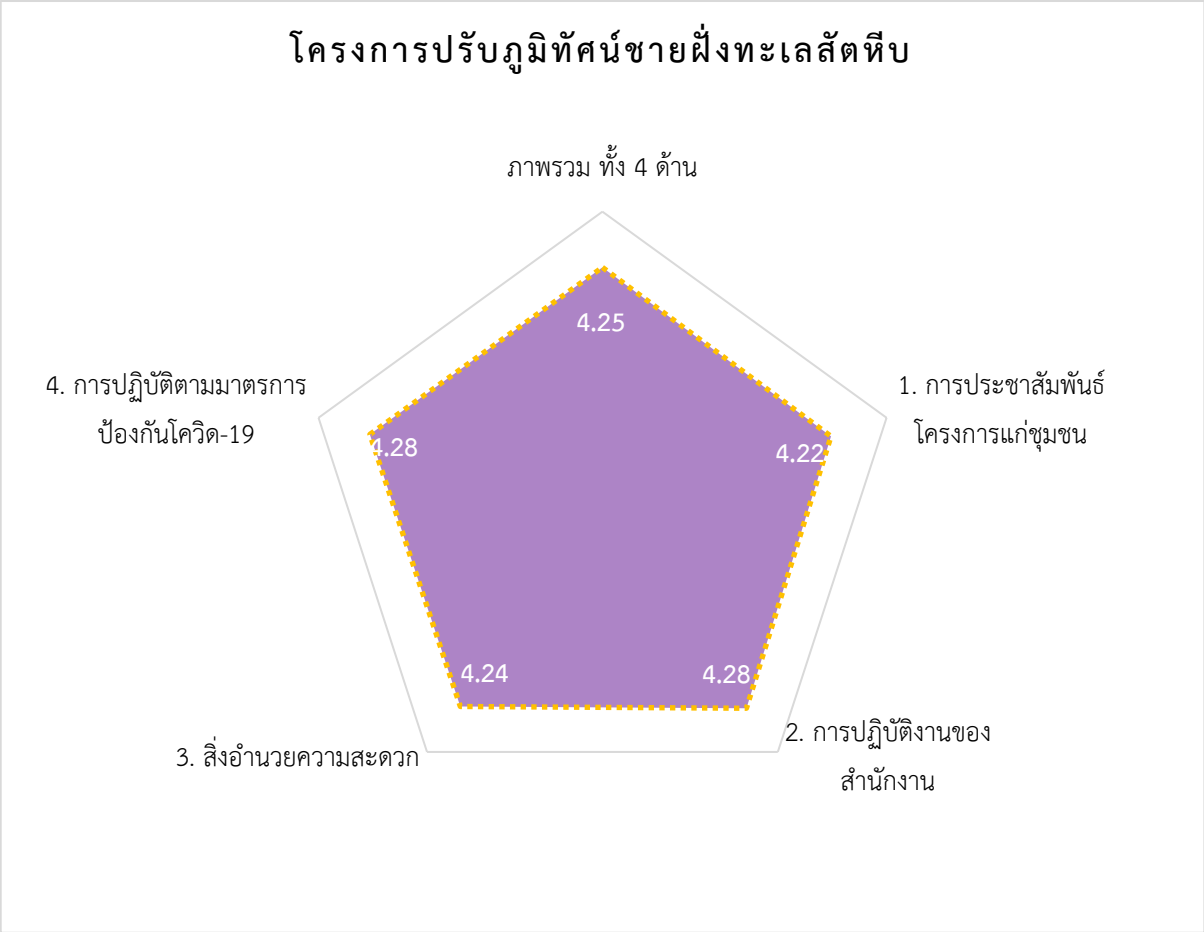
ตารางที่ 4-35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19			
1. ความเหมาะสมในการจัดที่นั่งให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม	4.23	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการคัดกรองเจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการ	4.35	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	4.28	0.73	พึงพอใจมากที่สุด
4. ความเหมาะสมจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจล	4.28	0.69	**พึงพอใจมากที่สุด**
รวม	4.28	0.48	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-42 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี โครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ ตาม**ภาพที่ 4-43** จะเห็นว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 โดยด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน และด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.24 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ



ภาพที่ 4-43 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

4.3.2 โครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ : โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564

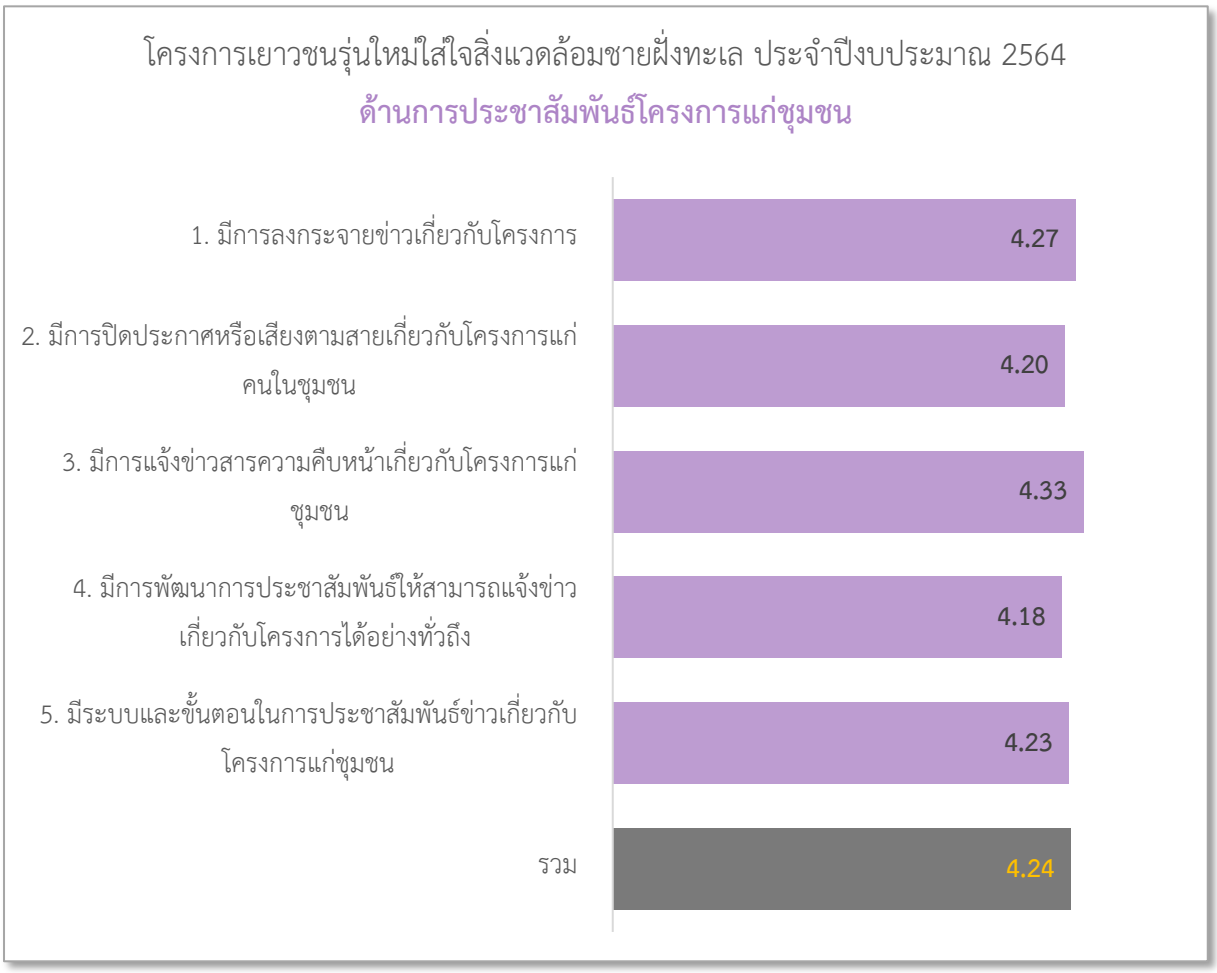
โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.69) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการ

แก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.18 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-36** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-44**

ตารางที่ 4-36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน			
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	4.27	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	4.20	0.74	พึงพอใจมาก
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.33	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.18	0.72	พึงพอใจมาก
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.23	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.24**	**0.57**	**พึงพอใจมากที่สุด**

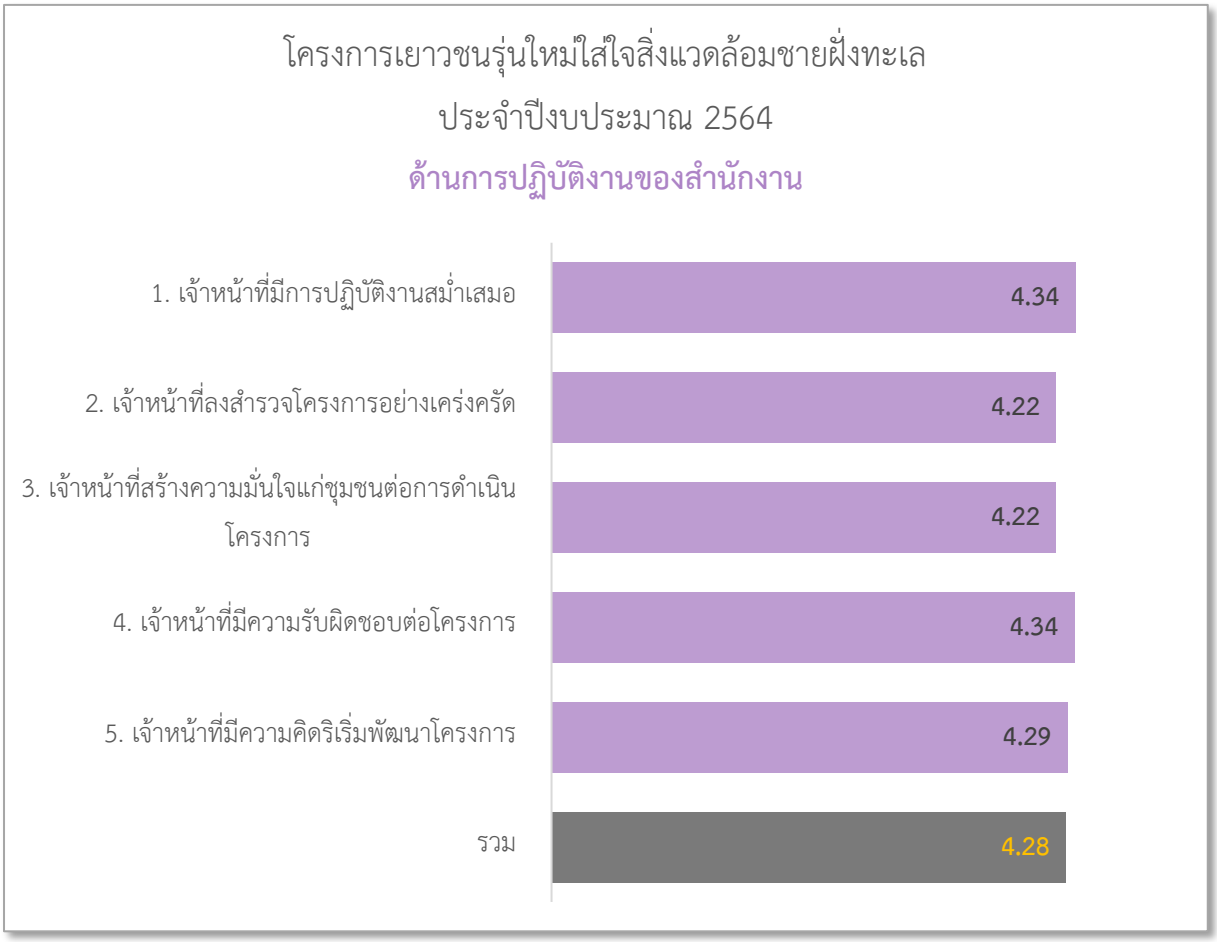


ภาพที่ 4-44 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.70) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.71) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด และ3. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-37** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-45**

ตารางที่ 4-37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.34	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.22	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.22	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.34	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.29	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.28**	**0.51**	**พึงพอใจมากที่สุด**

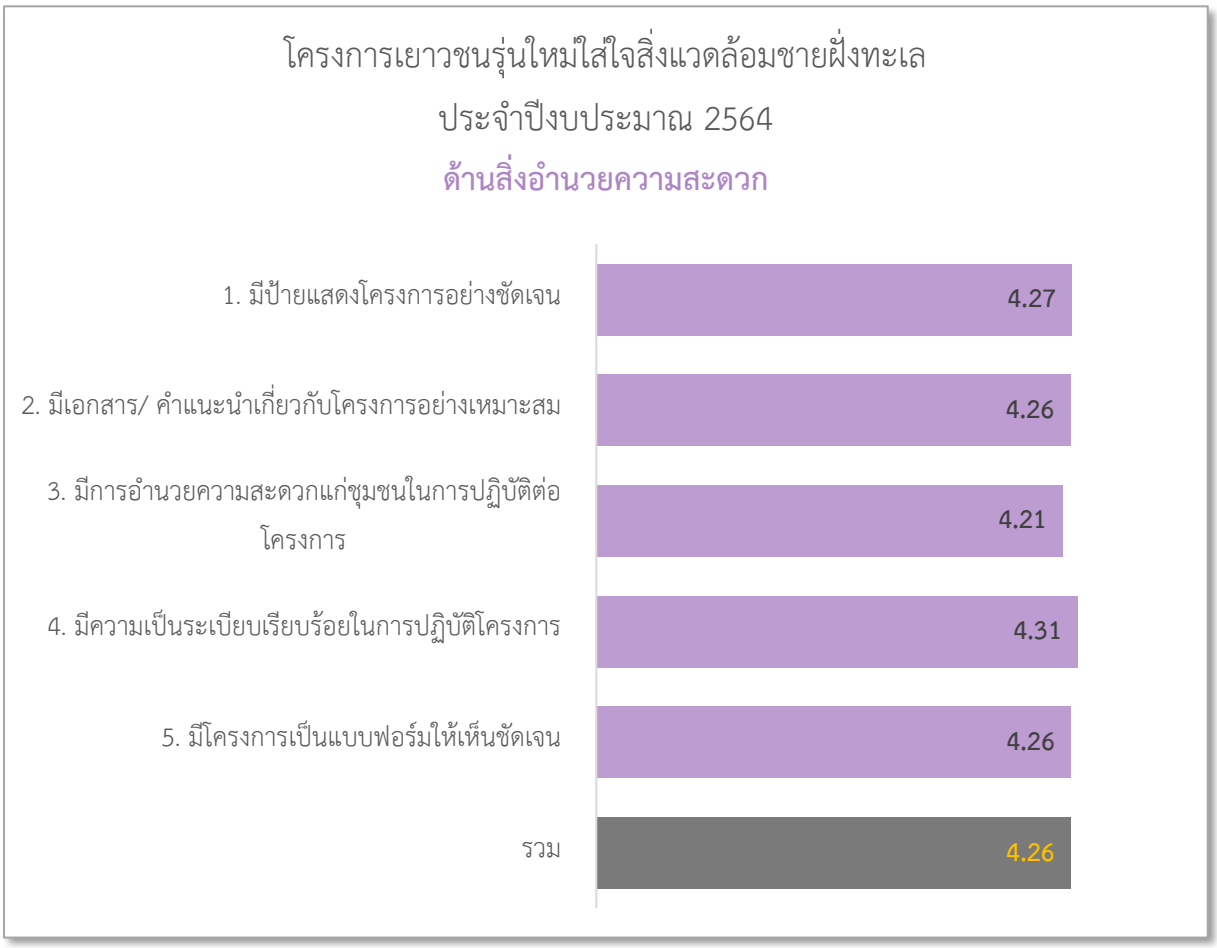


ภาพที่ 4-45 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.71) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.67) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมี3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 (S.D. = 0.69) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-38** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-46**

ตารางที่ 4-38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.27	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.26	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.21	0.69	พึงพอใจมาก
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.31	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.26	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.26**	**0.47**	**พึงพอใจมากที่สุด**

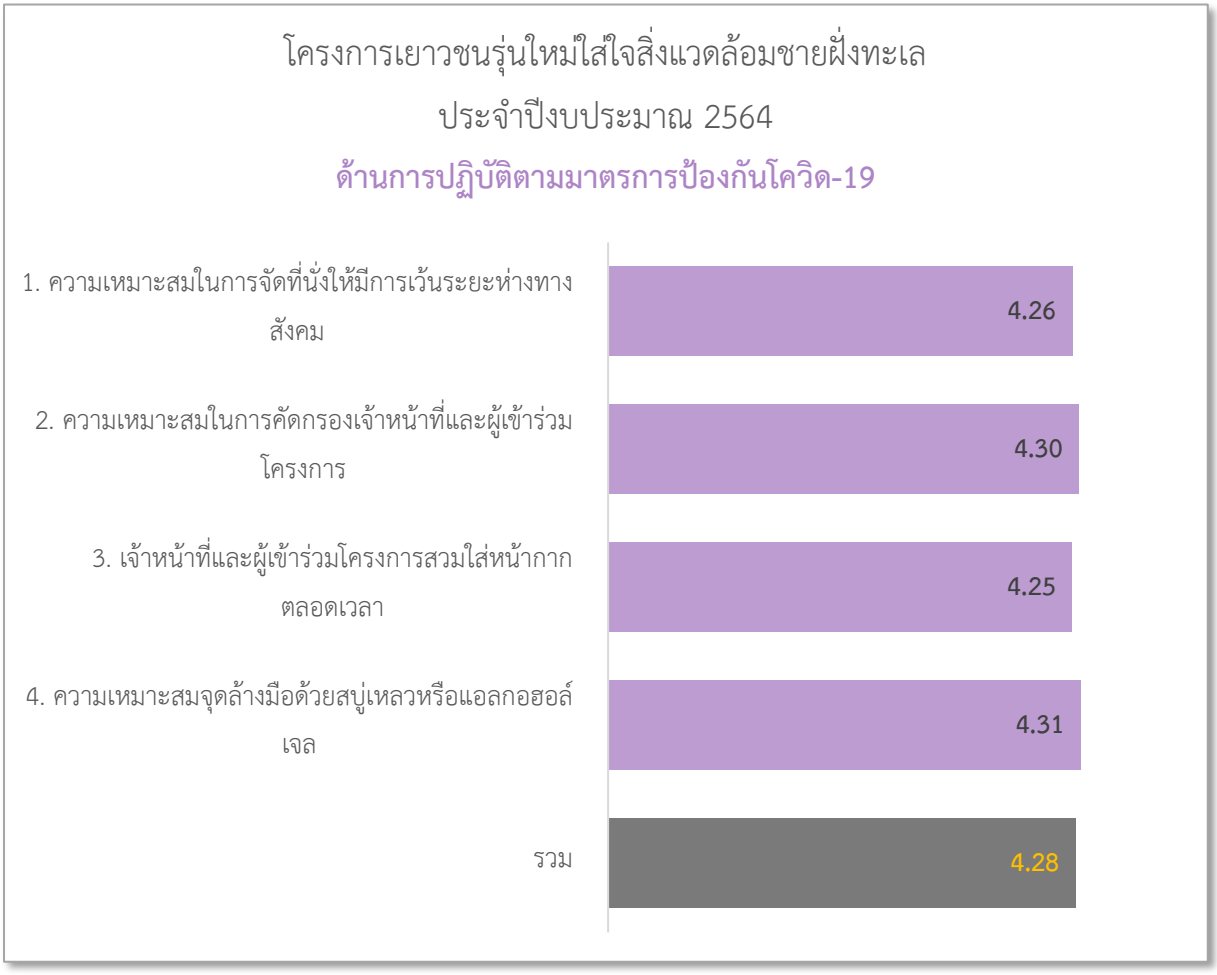


ภาพที่ 4-46 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจล มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.71) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการคัดกรองเจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 (S.D. = 0.70) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 1. ความเหมาะสมในการจัดที่นั่งให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.70) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-34** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-47**

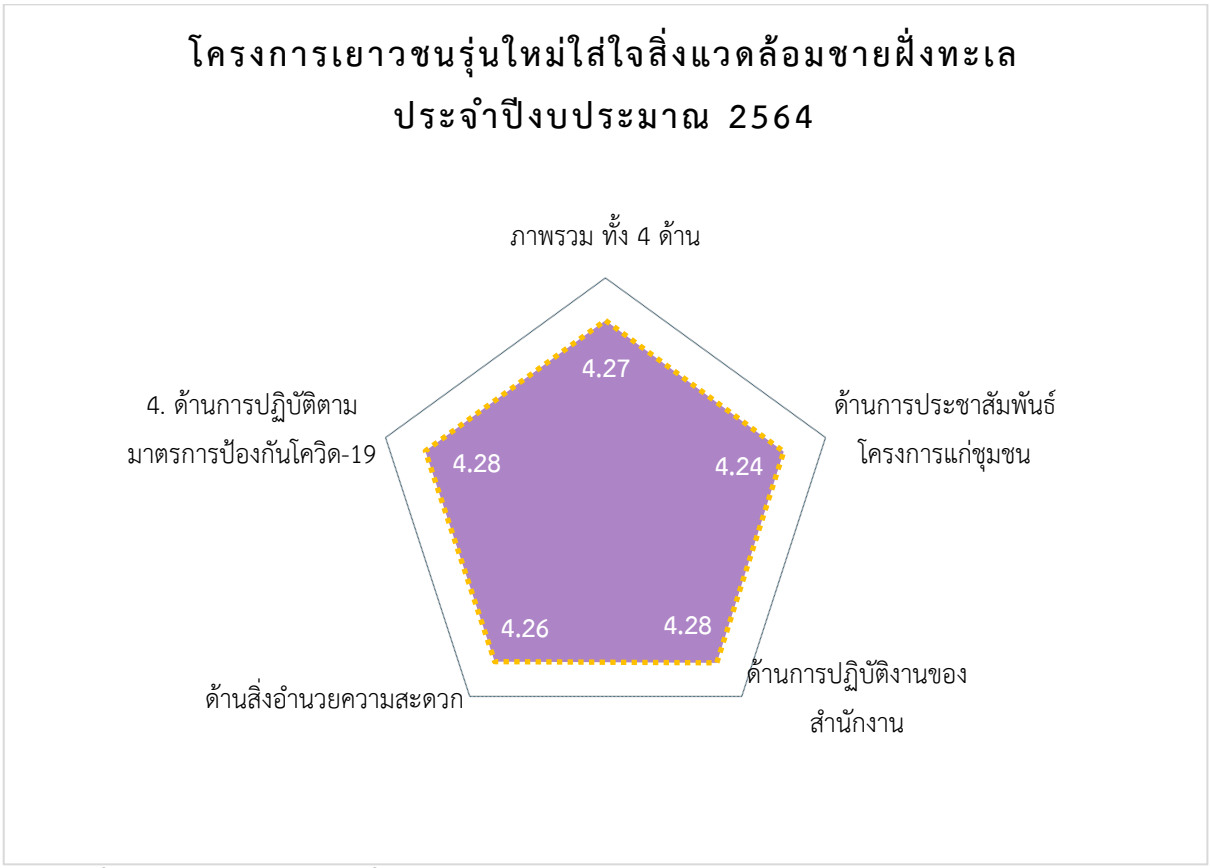
ตารางที่ 4-39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19			
1. ความเหมาะสมในการจัดที่นั่งให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม	4.26	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการคัดกรองเจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการ	4.30	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	4.25	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
4. ความเหมาะสมจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจล	4.31	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.28**	**0.46**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-47 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 ตาม **ภาพที่ 4-48** จะเห็นว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 โดยด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน และด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ ด้านการสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.26 และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.24 ตามลำดับ



ภาพที่ 4-48 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ในภาพรวม

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ใน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชน ประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 395 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.96 เป็นเพศชาย ร้อยละ 343.04 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 59.49 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 40.76 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 38.73 ข้อมูลการอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองสัตหีบ พบว่า ร้อยละ 49.37 อยู่อาศัยในพื้นที่นี้ 3-5 ปี และกลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองสัตหีบจากเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ 66.58 รองลงมารับทราบข้อมูลจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ ร้อยละ 40.25 และรับทราบข้อมูลจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 34.18

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจงานที่เข้ารับบริการ

ตัวอย่าง จำนวน 395 คน เข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ จากเทศบาลเมืองสัตหีบ จำแนกตามกลุ่มภารกิจบริการจำนวน 5 ภารกิจ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจที่เข้ารับบริการ สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจโดยรวม

โดยภาพรวมผู้รับบริการจำนวน 395 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.52 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

เท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.57 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.96

2) ภารกิจงานด้านทะเบียน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน มีผู้เข้ารับบริการภารกิจงานรายได้หรือภาษี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนว 50 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.76 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.48

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการกระจายการแพร่ระบาด จึงได้มีการสอบถามถึงความพึงพอใจในมาตรกรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของผู้รับบริการภารกิจงานด้านทะเบียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67

3) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน มีผู้เข้ารับบริการภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 40 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.95 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.40 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่า 91.90

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการกระจายการแพร่ระบาด จึงได้มีการสอบถามถึงความพึงพอใจในมาตรกรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของผู้รับบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61

4) ภารกิจงานด้านการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน มีผู้เข้ารับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.79 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.75 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่า 92.33

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการกระจายการแพร่ระบาด จึงได้มีการสอบถามถึงความพึงพอใจในมาตรกรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63

5) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน มีผู้เข้ารับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 88 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 85.08 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 8 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 85.82 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่า 83.86

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการกระจายการแพร่ระบาด จึงได้มีการสอบถามถึงความพึงพอใจในมาตรกรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของผู้รับบริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29

6) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน มีผู้เข้ารับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 169 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 8 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.11 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 86.04

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการกระจายการแพร่ระบาด จึงได้มีการสอบถามถึงความพึงพอใจในมาตรกรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของผู้รับบริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไรวัสโคโคนา 2019 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44

5.1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ

1) โครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อโครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.25 จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

2) โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นโครงการดีเด่นของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อโครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 90.52 ซึ่งภารกิจงานด้านการศึกษามีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 (ร้อยละความพึงพอใจ 93.79 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) รองลงมา คือ ภารกิจงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (ร้อยละความพึงพอใจ 93.40 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 (ร้อยละความพึงพอใจ 92.95 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 (ร้อยละความพึงพอใจ 87.40 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) และภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (ร้อยละความพึงพอใจ 85.08 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ

โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 5 ภารกิจ ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.45 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน

บรรณานุกรม

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

แบบสอบถามเลขที่

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลเมืองสัตหีบ ประจำปีงบประมาณ 2564

ตัวอย่าง

<u>คำชี้แจง</u>

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยความร่วมมือระหว่าง เทศบาลเมืองสัตหีบ และสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจและประเมินผล เพื่อนำผลข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งคณะที่ปรึกษาฯ จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามออนไลน์ กรุณาสแกนที่นี่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✔ลงใน ☐ หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองสัตหีบ

☐ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน **(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 3 และหน้าที่ 8-10)*

☐ 2) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง **(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 4 และหน้าที่ 8-10)*

☐ 3) ภารกิจงานด้านการศึกษา **(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 5 และหน้าที่ 8-10)*

☐ 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข
**(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 6 และหน้าที่ 8-10)*

☐ 5) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม **(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 7-10)*

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✔ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

1) เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง

2) อายุ
☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 – 30 ปี
☐ อายุ 31 – 40 ปี ☐ อายุ 41 – 50 ปี
☐ อายุ 51 – 60 ปี ☐ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

4) อาชีพ
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
☐ พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร/ประมง ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

5) ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสัตหีบ
☐ อยู่อาศัยต่ำกว่า 1 ปี ☐ อยู่อาศัย 1 – 3 ปี
☐ อยู่อาศัย 3 – 5 ปี ☐ อยู่อาศัย 5 – 10 ปี
☐ อยู่อาศัย 10 ปีขึ้นไป

6) ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองสัตหีบ *(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*
☐ สื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว ☐ แผ่นพับ/ใบปลิว
☐ เว็บไซต์ ☐ เสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ
☐ สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ ☐ การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ
☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

5.1 ความพึงพอใจการให้บริการต่อโครงการดีเด่น

โครงการดีเด่น "โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเล ประจำปีงบประมาณ 2564"					
ลักษณะการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสัตหีบ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. ความสะดวกในการลงทะเบียน	①	②	③	④	⑤
3. การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	①	②	③	④	⑤
4. รูปแบบของการจัดโครงการมีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. ความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ	①	②	③	④	⑤
2) ด้านการปฏิบัติงาน					
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	①	②	③	④	⑤
2. การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	①	②	③	④	⑤
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	①	②	③	④	⑤
4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	①	②	③	④	⑤
5. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	①	②	③	④	⑤
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	①	②	③	④	⑤
3. วัสดุ/ อุปกรณ์/ อาหาร เหมาะสม และมีความพร้อม	①	②	③	④	⑤
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
5. ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ	①	②	③	④	⑤
4) ด้านการปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโควิด-19					
1. ความเหมาะสมในการจัดที่นั่งให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม	①	②	③	④	⑤
2. ความเหมาะสมในการคัดกรองเจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการ	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	①	②	③	④	⑤
4. ความเหมาะสมจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจล	①	②	③	④	⑤

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจหรือจุดในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

5.1 ความพึงพอใจการให้บริการต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

โครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัด "โครงการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลสัตหีบ"					
ลักษณะการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสัตหีบ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. ความสะดวกในการลงทะเบียน	①	②	③	④	⑤
3. การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	①	②	③	④	⑤
4. รูปแบบของการจัดโครงการมีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. ความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ	①	②	③	④	⑤
2) ด้านการปฏิบัติงาน					
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	①	②	③	④	⑤
2. การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	①	②	③	④	⑤
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	①	②	③	④	⑤
4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	①	②	③	④	⑤
5. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	①	②	③	④	⑤
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	①	②	③	④	⑤
3. วัสดุ/ อุปกรณ์/ อาหาร เหมาะสม และมีความพร้อม	①	②	③	④	⑤
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
5. ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ	①	②	③	④	⑤
4) ด้านการปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโควิด-19					
1. ความเหมาะสมในการจัดที่นั่งให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม	①	②	③	④	⑤
2. ความเหมาะสมในการคัดกรองเจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการ	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่และผู้เข้าร่วมโครงการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	①	②	③	④	⑤
4. ความเหมาะสมจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจล	①	②	③	④	⑤

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจหรือจุดในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) งานด้านทะเบียน

.....

.....

.....

.....

.....

2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

.....

.....

.....

.....

.....

3) งานด้านการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

4) งานด้านสาธารณสุข

.....

.....

.....

.....

.....

5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวอย่าง

3.5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อตามความคิดเห็นของท่านในการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ

การให้บริการ<u>งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</u>	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤
5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19					
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม	①	②	③	④	⑤
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	①	②	③	④	⑤
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	①	②	③	④	⑤
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่างๆ ที่ใช้ร่วมกัน	①	②	③	④	⑤
6. มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ	①	②	③	④	⑤

3.4) งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อตามความคิดเห็นของท่านในการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ

การให้บริการงานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤
5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19					
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม	①	②	③	④	⑤
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	①	②	③	④	⑤
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	①	②	③	④	⑤
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่างๆ ที่ใช้ร่วมกัน	①	②	③	④	⑤
6. มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ	①	②	③	④	⑤

3.3) งานด้านการศึกษา

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อตามความคิดเห็นของท่านในการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ

การให้บริการ<u>งานด้านการศึกษา</u>	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤
5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19					
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม	①	②	③	④	⑤
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	①	②	③	④	⑤
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	①	②	③	④	⑤
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่างๆ ที่ใช้ร่วมกัน	①	②	③	④	⑤
6. มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ	①	②	③	④	⑤

3.2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อตามความคิดเห็นของท่านในการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ

การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤
5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19					
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม	①	②	③	④	⑤
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	①	②	③	④	⑤
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	①	②	③	④	⑤
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่างๆ ที่ใช้ร่วมกัน	①	②	③	④	⑤
6. มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ	①	②	③	④	⑤

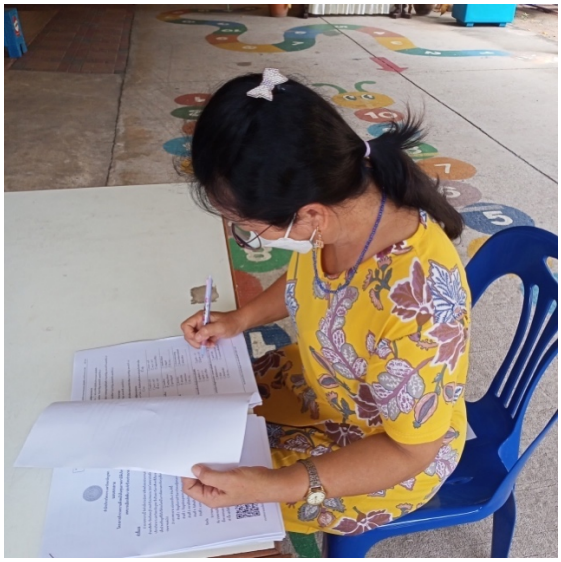
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ

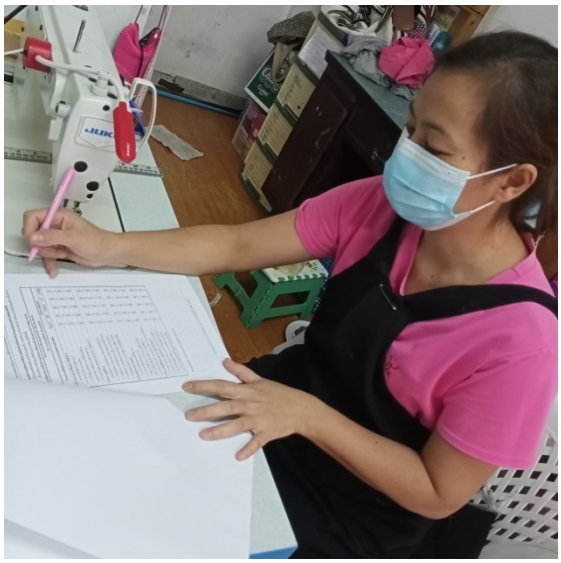
3.1) งานด้านทะเบียน

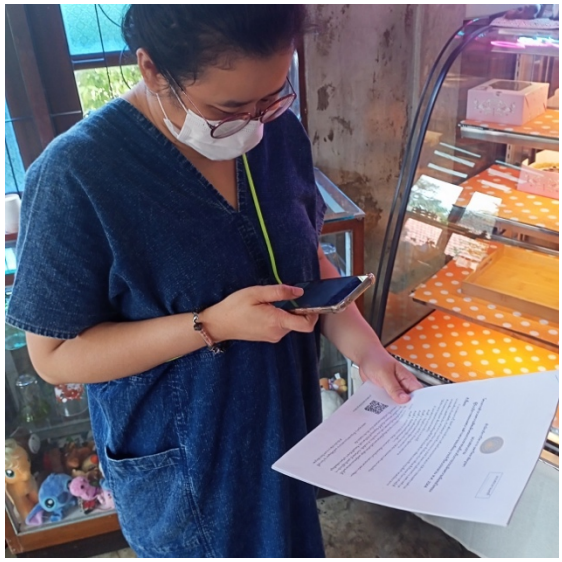
คำชี้แจง : โปรดให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อตามความคิดเห็นของท่านในการให้บริการของเทศบาลเมืองสัตหีบ

การให้บริการงานด้านทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤
5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19					
1. จัดที่นั่งพัก/ให้บริการให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม	①	②	③	④	⑤
2. มีมาตรการคัดกรองเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	①	②	③	④	⑤
3. รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา	①	②	③	④	⑤
4. จัดให้มีจุดล้างมือด้วยสบู่เหลวหรือแอลกอฮอล์เจลอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. รณรงค์การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสต่างๆ ที่ใช้ร่วมกัน	①	②	③	④	⑤
6. มีการปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ให้บริการออนไลน์ ฯลฯ เพื่อลดการแออัดในการให้บริการ	①	②	③	④	⑤

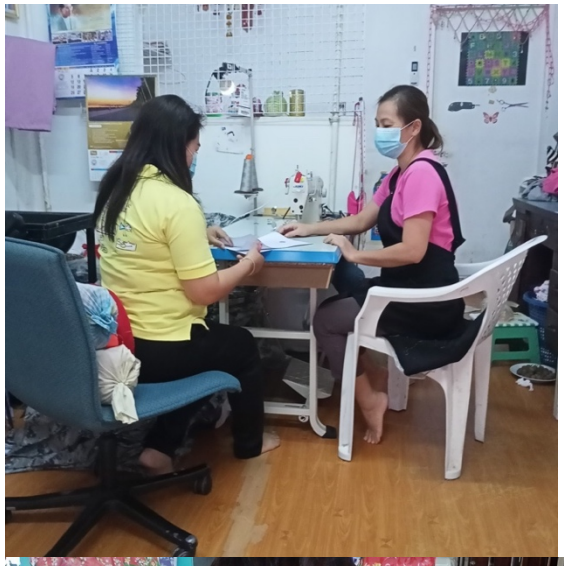
ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

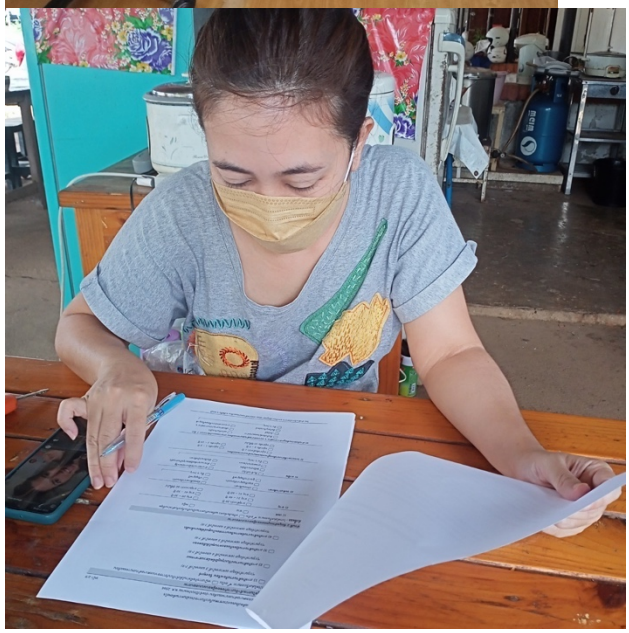






สำนักทะเบียนมาตรฐาน





ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564