

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 *

Satisfaction on Public Services of Service Recipients
in Saba Yoi Subdistrict Municipality in the Fiscal Year 2022

ธีรพร ทองชะโชค¹, และ กรกฏ ทองชะโชค²

Teeraporn Tongkachok¹, and Korakod Toongkachok²

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ¹

Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University¹

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ²

Faculty of Law, Thaksin University²

Corresponding Author, Email: teeraporn@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย การวิจัยนี้เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ มีหน่วยการวิเคราะห์ระดับบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยจำนวน 4 งานบริการ ตามตัวชี้วัด 4 ด้าน จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบดังนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุก

* ได้รับบทความ: 7 พฤษภาคม 2566; แก้ไขบทความ: 5 สิงหาคม 2566; ตอรับตีพิมพ์: 10 สิงหาคม 2566



ด้านเช่นเดียวกัน โดยตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2) เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชากรสุนัข/แมวในพื้นที่ และการบริการทำหมันสุนัข/แมวจรจัดเพื่อควบคุมปริมาณการเกิดในพื้นที่ อันดับที่สอง คือ งานการจัดการศึกษาปฐมวัย อันดับที่สาม คือ งานด้านระบบน้ำประปา และ น้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและ อันดับสุดท้าย คือ งานบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง

นำไปสู่การเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่เทศบาลตำบลสะบาย้อยในการพัฒนากิจกรรมยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะบนพื้นฐานแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพเพื่อควบคุมคุณภาพการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของบริบทพื้นที่อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การบริการสาธารณะ; เทศบาลตำบลสะบาย้อย

Abstract

The purposes of this study were to survey the satisfaction of service recipients with the public services at Saba Yoi Subdistrict Municipality. It is a quantitative research with a research analysis unit of an individual. The sample was 400 people who received public services provided by the municipality based on four indicators. A questionnaire was used as a research data collecting instrument. Descriptive statistics, such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, were used to analyze the data.

The results of this study indicated the following:

1) The overall satisfaction of the sample with the public services provided by the Saba Yoi Subdistrict Municipality was at the highest level. When individual indicators were classified, all of them were at the highest level. An indicator with



the highest level of satisfaction were service channel, followed by process, service provider, and facilities, respectively.

2) The overall satisfaction of the sample with four public service works provided by the municipality was at the highest level. The highest level of satisfaction were Rabies vaccination service for local population of dogs/cats and sterilization services for stray dogs/cats to control the increasing in the area (from Public Health Services and Other Public Health Works, Division of Public Health and Environment), followed by management of early childhood education (from Pre-school and Elementary School Level Work, Education Division), water supply system and clean water for consumption (from Electrical and Plumbing Work, Technician Division), and lastly, electrical and lighting services (from Electrical and Plumbing Work, Technician Division), respectively.

From the results, policy recommendations could be proposed for Saba Yoi Subdistrict Municipality. The strategies to improve the quality of public service should be developed based on the concept of quality management cycle. To control the quality of public service for sustainable local context.

Keywords: satisfaction; public service; Saba Yoi Subdistrict Municipality

1. บทนำ

นโยบายการกระจายอำนาจเป็นนโยบายที่รัฐบาลส่งเสริมการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางลงสู่ท้องถิ่น ให้มีความชัดเจนเหมาะสมตามขั้นตอนของการกระจายอำนาจ ในขณะที่เดียวกันจะเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นและการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละท้องถิ่น รวมถึงการมีอิสระในการจัดการด้านงบประมาณของท้องถิ่น การแสวงหารายได้ และการจัดการทรัพย์สินของท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ การกำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย



มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

แนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถลดภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาลในการดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทัวถึง และรวดเร็ว ตลอดจนเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย (วุฒิสสาร ตันไชย, 2557) การกระจายอำนาจได้ให้อำนาจแก่ท้องถิ่น ในการรับผิดชอบโดยตรงต่อการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น การจัดการขยะและน้ำเสีย การจัดพื้นที่สีเขียว ระบบคมนาคมขนส่ง ระบบสวัสดิการสังคมและสุขอนามัย การผังเมือง รวมทั้งทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของเมือง (อรทัย ก๊กผล, 2559) ซึ่งแต่ละท้องถิ่นก็จะมี ความแตกต่างกันทั้งในมิติของบริบทเชิงพื้นที่ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น

เทศบาลตำบลสะบาย้อย อ.สะบาย้อย จ.สงขลา เป็นพื้นที่หนึ่งที่มีความอ่อนไหวต่อการเกิดสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ ซึ่งการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับปัญหาและความจำเป็นในพื้นที่เป็นสิ่งทีเทศบาลตำบลสะบาย้อยตระหนักถึง และเร่งดำเนินการอย่างต่อเนื่องผ่านทุกกลไกที่มี เพื่อเร่งแก้ปัญหาตลอดจนตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง ทัวถึง และรวดเร็ว ฉะนั้นการให้บริการสาธารณะเป็นกลไกหนึ่งที่เทศบาลตำบลสะบาย้อยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจุดเน้นในให้บริการสาธารณะจะมีความแตกต่างกันตามสภาพความเร่งด่วนของปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังในปีงบประมาณ 2564 มุ่งเน้นบริการสาธารณะในด้านงานบริการรับชำระภาษี งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ งานปฏิบัติการ SAVE SABAYOI สุภัยโควิดและงานดูแลทำความสะอาดที่สาธารณะต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลสะบาย้อย และเมื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะดังกล่าว พบว่าในภาพรวมแม้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แต่ยังคงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะผ่านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพการให้บริการ และการมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ (ทวนธง ครุฑจ้อน และชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, 2565)



สำหรับในปีงบประมาณ 2565 เทศบาลตำบลสะบาย้อย ยังคงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในพื้นที่ ประกอบกับมหาวิทยาลัยทักษิณเป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จึงได้รับการประสานจากเทศบาลสะบาย้อย ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการของเทศบาลสะบาย้อย

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อนำมาสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ในตำบลสะบาย้อย อำเภอสะบาย้อย จังหวัดสงขลา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ที่มีชื่อในระบบทะเบียนราษฎร จำนวนทั้งสิ้น 1,297 คน (สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลสะบาย้อย, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากแนวคิดของ Yamane's (Yamane, 1967) ด้วยความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน ± 5 ความ



มีนัยสำคัญ .05 พบว่า ครมมีขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยไม่น้อยกว่า 316 คน แต่อย่างไรก็ตาม การกำหนดให้มีกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่จะทำให้เกิดความแม่นยำในการคำนวณทางสถิติมากกว่า กลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก (Wiersma & Jurs, 2009) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็นจำนวน 400 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจำแนกตามจำนวนงานทั้ง 4 งาน งานละ 100 คน ขั้นที่ 2 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการใช้ดุลยพินิจของผู้วิจัยเพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นประชาชนที่มีชื่อในระบบทะเบียนราษฎร์ 2) มีประสบการณ์การเข้ารับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลสะบาย้อยใน 4 ภารกิจ และ 3) มีความยินดีให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสะบาย้อยใน 4 ภารกิจ ตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ 1) การบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง (งานไฟฟ้าและประปา กองช่าง) 2) การบริการระบบน้ำประปาและน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภค (งานไฟฟ้าและประปา กองช่าง) 3) การจัดการบริการสาธารณสุขด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย (งานระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา กองการศึกษา) 4) การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชากรสุนัข/แมวในพื้นที่ และการบริการทำหมันสุนัข/แมวจรจัดเพื่อควบคุมปริมาณการเกิดในพื้นที่ (งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.2 การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย โดย 1) การวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถามทั้งทางด้านภาษาและเนื้อหาสาระ โดยพิจารณาให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผลจากการวิเคราะห์แต่ละข้อคำถาม พบว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) 0.6 ถึง 1.00 ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปเป็นข้อคำถามที่มีคุณภาพเหมาะสม (สุวิมล ติรกานันท์, 2554) จึงกล่าวได้ว่าข้อคำถามจากแบบสอบถามในการศึกษานี้มีคุณภาพที่เหมาะสม มีความถูกต้อง



ด้านโครงสร้างเนื้อหา ภาษา และสามารถวัดในสิ่งที่จะวัดได้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ 2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ผลจากการวิเคราะห์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.94 ซึ่งถือว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก (Kline, 2011) ดังนั้นแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ (Try out) จึงมีคุณภาพเพียงพอต่อการนำไปใช้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ 1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดย เก็บรวบรวมข้อมูลแนวคิดทฤษฎีจาก หนังสือ บทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ งานวิจัย เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ 2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่เป็นผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยใน 4 งานบริการ ในระหว่าง วันที่ 15 ตุลาคม 2565 - 1 พฤศจิกายน 2565

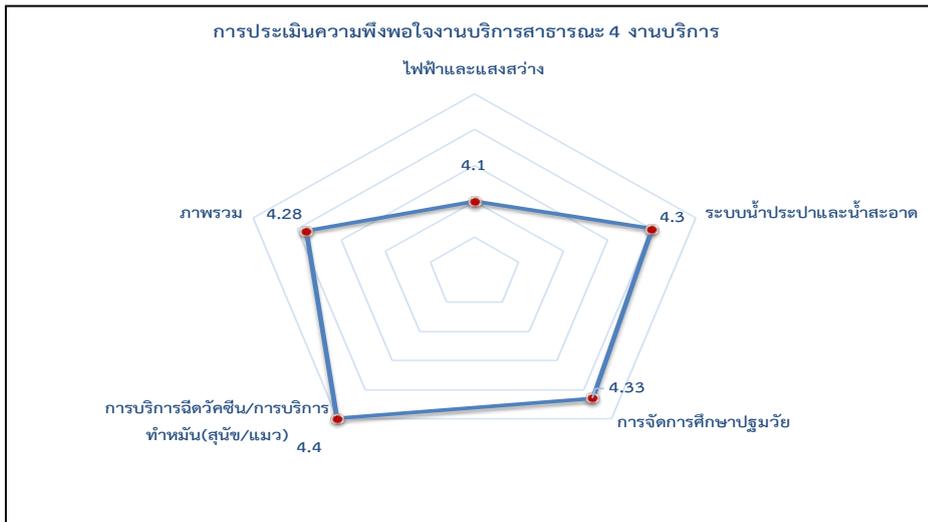
4. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 240 คน มีอายุเฉลี่ยประมาณ 38.32 โดยมีอายุสูงสุด 85 ปี และอายุน้อยที่สุด คือ 18 ปี กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,303.75 บาท โดยมีรายได้สูงสุด 100,000 บาท และรายได้ต่ำที่สุด คือ 2,000 บาท ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาที่หลากหลาย ตั้งแต่ไม่ได้เรียนหนังสือจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีการประกอบอาชีพที่หลากหลายโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน รองลงมา 2 อันดับ คือ รับจ้างทั่วไป และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว สำหรับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย พบว่า ส่วนใหญ่มีช่องทางการรับรู้มาจากสื่อออนไลน์ของเทศบาล (เฟสบุ๊ค ไลน์ เว็บไซต์) รองลงมา คือ การรับรู้จากบุคคลในชุมชน/เพื่อน/ครอบครัว และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้จากข้าราชการ /พนักงาน/บุคลากรของเทศบาล



2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ใน 4 งานบริการ ดังรายละเอียดตามภาพที่ 1



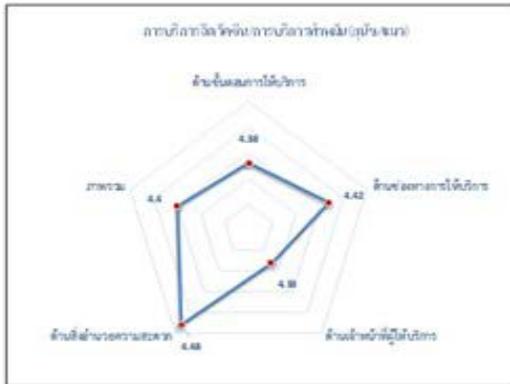
ภาพที่ 1. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย จำแนกตามการเข้ารับบริการสาธารณะ 4 งานบริการ

จากภาพที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลฯ ในการเข้ารับบริการสาธารณะใน 4 งานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.28$) และเมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงระดับมากที่สุด โดยงานบริการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คือ งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชากรสุนัข/แมวในพื้นที่ และการบริการทำหมันสุนัข/แมวจรจัดเพื่อควบคุมปริมาณการเกิดในพื้นที่ ($\bar{x}=4.40$) รองลงมาคือ งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ($\bar{x}=4.33$) งานด้านระบบน้ำประปา และน้ำเสียดเพื่อการอุปโภค ($\bar{x}=4.30$) ในขณะที่งานบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง เป็นงานบริการด้านเดียวมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะด้านนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.1$)

4.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลฯ จำแนกตามการเข้ารับบริการสาธารณะตามตัวชี้วัด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทาง



การให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงระดับมากที่สุด ดังแสดงในภาพที่ 2- ภาพที่ 5



ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการ
ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชากร
สุนัข/แมวในพื้นที่ และการบริการทำหมันสุนัข/
แมวจรจัดเพื่อควบคุมปริมาณการเกิดในพื้นที่
(งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น
กองสาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม และ
สิ่งแวดล้อม)



ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านการจัดการศึกษา
การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (งานระดับก่อนวัยเรียนและ
ประถมศึกษา กองการศึกษา)



ภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการระบบน้ำประปาและน้ำ
สะอาดเพื่อการอุปโภค(งานไฟฟ้าและประปา



ภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง (งานไฟฟ้าและประปา กองช่าง)

จากภาพที่ 2 ถึง 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
สะบาย้อย จำแนกตามการเข้ารับการบริการสาธารณะใน 4 งานบริการ ตามตัวชี้วัด 4 ด้าน ดังนี้



จากภาพที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชากรสุนัข/แมวในพื้นที่ และการบริการทำหมันสุนัข/แมวจรจัดเพื่อควบคุมปริมาณการเกิดในพื้นที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$) ซึ่งมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจงานบริการสาธารณะพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.42$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.38$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.33$) ตามลำดับ

จากภาพที่ 3 พบว่า ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ พบว่า ทุกด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านช่องทางการให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.36$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.32$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.22$) ตามลำดับ

จากภาพที่ 4 ด้านการบริการระบบน้ำประปาและน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภค มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$) เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวชี้วัด พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.39$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.31$) ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นเพียงด้านเดียวที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$)

จากภาพที่ 5 พบว่า ด้านการบริการไฟฟ้าและแสงสว่างมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวชี้วัด พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.25$) เป็นด้านเดียวที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่ด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก อาทิ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.13$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.04$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 3.97$) ตามลำดับ



5. อภิปรายผลการวิจัย

การประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย 4 งานบริการ ตามตัวชี้วัด 4 ด้าน พบว่า มีระดับมากที่สุด เนื่องจากเทศบาลตำบลสะบาย้อยมีหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยยึดหลักการ มีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่ไม่เปิดเสรี มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทพื้นที่เป็นอย่างดี ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวทำให้เทศบาลตำบลสะบาย้อยได้รับการรับรองจาก กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564 Local Performance Assessment (LPA) Annual Report 2021 โดยรับรองว่าเทศบาลตำบลสะบาย้อยได้รับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564 ในระดับดีเด่น คะแนนรวมสูงสุด อันดับ 3 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565) นอกจากนี้เทศบาลตำบลสะบาย้อยยังได้รับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับ AA ด้วยคะแนนร้อยละ 95.31 โดยเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 8.22 (สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2565) ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่การศึกษาครั้งนี้มีระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น พบ งานวิจัยที่ศึกษาการบริการสาธารณะในประเด็นที่แตกต่างตามความต้องการเฉพาะบริบทพื้นที่ แต่มีความสอดคล้องกันในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะตามตัวชี้วัด 4 ด้าน ที่เป็นประโยชน์ต่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในตัวชี้วัดแต่ละด้านว่ามีความแตกต่างหรือสอดคล้องกันอย่างไร เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ในงานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชากรสุนัข/แมวในพื้นที่ และการบริการทำหมันสุนัข/แมวจรจัดเพื่อควบคุมปริมาณการเกิดในพื้นที่ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน พบว่าเทศบาลตำบลสะบาย้อยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะการมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย สอดคล้อง



กับการศึกษาของวุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและลดควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน พบว่า **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีการใช้วาจาที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ วางตัวเหมาะสม เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ** ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวสามารถนำมาขยายระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสะบาย้อยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้

การประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยในการจัดการศึกษาปฐมวัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงการบริการสาธารณะได้หลายช่องทาง (ติดต่อตรงที่สำนักงาน / ติดต่อผ่านระบบออนไลน์) สอดคล้องกับการศึกษาของดวงพร เทียนถาวร, ธัญญา พากเพียร, สยาม ประจตุทะศรี, มติ นารารมย์, และ ปาณิสรา ประจตุทะศรี (2563) ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร พบว่า งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน พบว่า เทศบาลตำบลสองดาวมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ประกอบกับสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และสถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวสามารถนำไปสู่ข้อมูลในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสะบาย้อยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกได้

การประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยในการบริการระบบน้ำประปาและน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภค มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน พบว่า เทศบาลตำบลสะบาย้อยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะ



ในประเด็นการเข้าถึงการบริการสาธารณะได้หลายช่องทาง (ติดต่อตรงที่สำนักงาน / ติดต่อผ่านระบบออนไลน์) สอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า มีความพึงพอใจต่องานบริการน้ำประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) เช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวสามารถนำไปสู่ข้อมูลในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสะบาย้อยในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการได้

การประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยในการบริการไฟฟ้าและแสงสว่างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน พบว่า เทศบาลตำบลสะบาย้อยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในประเด็นการมีอุปกรณ์และเครื่องมือพร้อมในการให้บริการ (เพียงพอ มีคุณภาพพร้อมใช้ ปลอดภัย และทันสมัย) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2564) ในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ประทับช้าง อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการด้านไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในเขตเทศบาลอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน พบว่า เทศบาลตำบลโพธิ์ประทับช้างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในประเด็นระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอต่อการสัญจร ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ อุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม ปลอดภัย จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม และการดูแล ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งความสอดคล้องดังกล่าวสามารถช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสะบาย้อยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความครอบคลุมหลากหลายมิติมากยิ่งขึ้น



6. องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้มาจากการสังเคราะห์ผลการวิจัย ตลอดจนการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดวงจรบริหารงานคุณภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อยได้อย่างยั่งยืนดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6. การยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย

คุณภาพของการบริการสาธารณะของเทศบาลฯ ใน 4 งานบริการ อยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการอย่างเหมาะสมตามความต้องการของบริบทพื้นที่และความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ดังนั้นการยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลฯ สามารถดำเนินการร่วมกับวงจรการบริหารงานคุณภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมคุณภาพการบริการสาธารณะให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวงจรการบริหารงานคุณภาพประกอบด้วย การวางแผน(Plan) การลงมือปฏิบัติ (DO) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไขและวางแผนใหม่ (ACT) เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลฯ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน องค์ความรู้นี้สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะในมิติอื่นๆ เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ทั้งในตำบลสะบาย้อย อำเภอสะบาย้อย จังหวัดสงขลา ตลอดจน



การยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะในบริบทพื้นที่อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและการปฏิบัติ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย่างน้อยจากงานบริการสาธารณะที่มีความพึงพอใจระดับมาก พัฒนาไปสู่ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า งานบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่างเป็นงานบริการด้านเดียวที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจจำแนกตามตัวชี้วัด 4 ด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในขณะที่ด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเทศบาลฯ ต้องหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจจากระดับมากไปสู่ระดับมากที่สุด คณะผู้วิจัยจึงได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนางานบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่างบนพื้นฐานแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการการควบคุมคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไว้ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เสนอแนวทางให้เทศบาลฯ พัฒนาการดำเนินงานโดย (1) การวางแผนในการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ คล่องตัว และเข้าใจง่าย (2) ดำเนินการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน โดยใช้เครื่องมือและกลไกที่หลากหลาย อาทิ ฝ่ายประชาสัมพันธ์/ฝ่ายติดต่อสอบถาม ตลอดจนพัฒนาคู่มือความรู้เกี่ยวกับผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน (3) ประเมินผลการดำเนินงานในทุกขั้นตอนการให้บริการบนพื้นฐานของความเสมอภาค เท่าเทียม โดยเฉพาะระบบการเรียงลำดับก่อนหลังการเข้ารับบริการ และ (4) ทบทวนผลจากการประเมินการดำเนินงานในขั้นตอนการให้บริการ เพื่อวางแผนในการยกระดับคุณภาพการให้บริการในปีงบประมาณถัดไป

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ เสนอแนวทางให้เทศบาลฯ พัฒนาการดำเนินงานโดย 1) วางระบบในการประเมินความเหมาะสมและเพียงพอของช่องทางการให้บริการของเทศบาลฯ 2) ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนทั้งในรูปแบบการติดต่อตรงที่สำนักงาน และติดต่อผ่านระบบออนไลน์ ในหลากหลายแพลตฟอร์ม 3) ประเมินผลการพัฒนาช่องทางการให้บริการโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่



มีส่วนร่วมในการประเมินผล 4) ทบทวนผลการดำเนินงานปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อหาช่องทางที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอแนวทางให้เทศบาลดำเนินการ 1) วางแผนในการประเมินสมรรถนะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเป็นระบบ 2) ดำเนินการกำหนดค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เสริมสร้างการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ 3) ประเมินผลการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ 4) ทบทวนผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการได้อย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แม้เทศบาลฯจะมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ แต่ยังสามารถเพิ่มความสามารถในการบริการเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้อย่างยั่งยืน ซึ่งดำเนินการครอบคลุมในประเด็น 1) วางแผนในการประเมินความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ 2) ดำเนินการเพิ่มจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ 3) ตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ 4) ทบทวนระบบการดูแลตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2565). รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี พ.ศ. 2564 Local Performance Assessment (LPA) Annual Report 2021 สารระสำคัญจากผลการประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2564). สืบค้นจาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2022/7/2345_6254.pdf



โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทยว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ*.

กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ดวงพร เทียนถาวร, ฉัญญา พากเพียร, สยาม ประจูดทะเลศรี, มติ นารารมย์, และ ปาณิสรา

ประจูดทะเลศรี. (2563). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการ ของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร. สืบค้นจาก

https://www.songdaocity.go.th/index/add_file/IEh0hurThu24326.pdf

ทวนธง ครุฑจ้อน, และ ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ. (2565). การสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. 2564. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 5(3), 47-62.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2564). รายงานผลการประเมินความ

พึงพอใจของเทศบาลตำบลโพธิ์ประทับช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564. สืบค้นจาก

<https://www.pptc.go.th/report/service-satisfaction/content/97>

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. สืบค้นจาก

<https://www.phokaoton.go.th>

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์, ชำนาญวิทย์ พรหมโคตร, อรอนงค์ พวงชมพู, ชลันธร วิชาศิลป์, พิทักษ์พล

พรเอนก, พิลาศลักษณ์ ปานประเสริฐ,...วาสนา สกุลโพน. (2561). ความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้ายอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด

สกลนคร. สืบค้นจาก https://www.bantai.go.th/index/add_file/cAQGWqH Thu

44914.pdf.

วุฒิสาร ตันไชย. (2557). *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ:

สถาบันพระปกเกล้า.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2565). ประกาศสำนักงาน

ป.ป.ช. เรื่อง ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้นจาก

<https://www.nacc.go.th/files/article/attachments/270247029ca78912fa582>

79be1ab7a3cc4bbe26.pdf



- สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลสะบาย้อย. (2565). ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสะบาย้อยที่มี
ชื่อในระบบทะเบียนราษฎร์. สืบค้นจาก https://www.sabayocity.go.th/s_plan.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2554). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ
(ปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย กักพล. (2559). *Urbanization เมื่อเมืองกลายเป็นโจทย์ของการบริหารจัดการท้องถิ่น
สมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*
(3rd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2009). *Research Methods in Education an
Introduction* (9th ed.). Boston, MA: Pearson Education.
- Yamane, T. (1967). *Statistics An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York, NY:
Harper and Row.