

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งจะได้นำเสนอในบทนี้ เป็นลำดับดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านลาด
2. ข้อมูลด้านศักยภาพของเทศบาลตำบลบ้านลาด
3. ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ
4. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สภาพทั่วไป

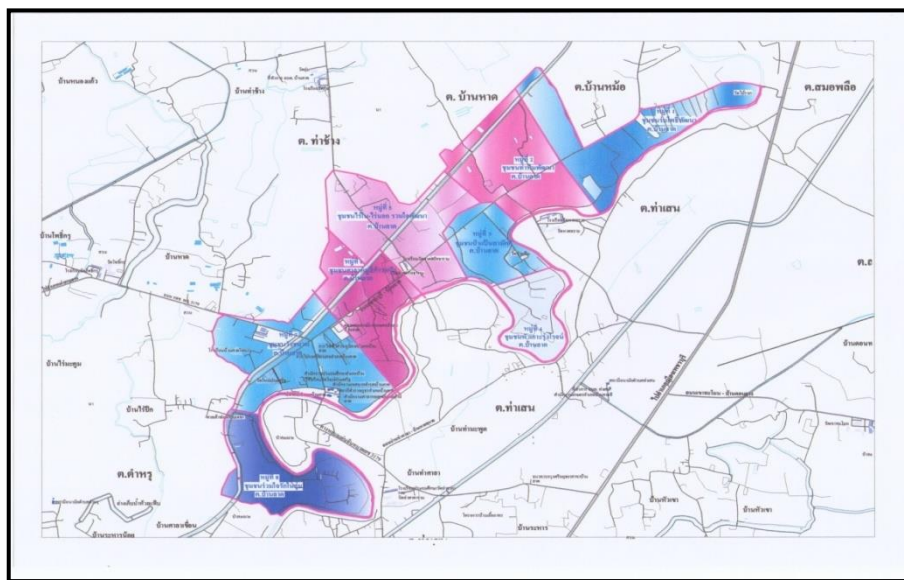
ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลบ้านลาด อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครไปทางทิศใต้ประมาณ 123 กิโลเมตร (ผ่านจังหวัดสมุทรสาคร สมุทรสงคราม และเพชรบุรี) มีพื้นที่ในเขตการปกครอง จำนวน 3.70 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ครอบคลุมตำบลบ้านลาด จัดตั้งเทศบาลตำบลบ้านลาด เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เปลี่ยนแปลงเขตครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2547 พื้นที่เดิมก่อนเปลี่ยนแปลงเขต 3.07 ตารางกิโลเมตร ระยะห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 8 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ	จรดตำบลบ้านหม้อ	อำเภอเมือง	จังหวัดเพชรบุรี
ทิศใต้	จรดตำบลตำหรุ	อำเภอบ้านลาด	จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันออก	จรดตำบลท่าเสา ตำบลสมอพลือ	อำเภอบ้านลาด	จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันตก	จรดตำบลท่าช้าง	อำเภอบ้านลาด	จังหวัดเพชรบุรี

แผนที่แสดงที่ตั้งของหมู่บ้านและชุมชนในเขตเทศบาลของเทศบาลตำบลบ้านลาด



ลักษณะภูมิประเทศ

อำเภอบ้านลาด เป็นเขตที่ราบลุ่มแม่น้ำ ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของจังหวัดซึ่งอุดมสมบูรณ์ที่สุด มีแม่น้ำเพชรบุรีซึ่งเป็นแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน เหมาะแก่การเกษตรกรรม

สภาพภูมิอากาศ

อำเภอบ้านลาด ได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ในฤดูฝน และอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือในช่วงฤดูหนาว จึงทำให้มีอากาศหนาวเย็นในช่วงเวลาดังกล่าว สามารถแบ่งฤดูกาลออกเป็น 3 ฤดู

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ - กลางเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม - กลางเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม - กลางเดือนกุมภาพันธ์

ในปี 2560 อุณหภูมิอากาศสูงที่สุด 38.8 องศาเซลเซียส (วันที่ 19 สิงหาคม 2560) อุณหภูมิอากาศต่ำที่สุด 16.7 องศาเซลเซียส (วันที่ 16 มกราคม 2560) อุณหภูมิอากาศเฉลี่ยทั้งปี 28.71 องศาเซลเซียส ปริมาณฝนตกรวมทั้งปี 794.0 มิลลิเมตร

ตารางที่ 2.1 ปริมาณน้ำฝน ปี พ.ศ. 2558 (ปริมาณฝนรวม = 794.0 มม.)

เดือน	ปริมาณน้ำฝน (มิลลิเมตร)	จำนวน วันฝนตก(วัน)	อุณหภูมิสูงสุด (องศาเซลเซียส)	เมื่อวันที่	อุณหภูมิต่ำสุด (องศาเซลเซียส)	เมื่อวันที่
มกราคม	17.3	1	32.2	25	16.7	16
กุมภาพันธ์	1.1	1	33.3	23	18.9	8
มีนาคม	47.3	2	34.5	29	23.3	26
เมษายน	38.3	6	35.5	21	21.9	15
พฤษภาคม	61.2	8	36.6	12	24.8	15
มิถุนายน	65.1	12	36.0	4, 7, 10	24.6	26
กรกฎาคม	71.5	13	37.1	3	24.3	31
สิงหาคม	69.9	14	38.8	19	24.9	14
กันยายน	164.1	18	36.9	21	23.5	19
ตุลาคม	149.6	16	34.5	10	23.8	14, 25
พฤศจิกายน	103.2	6	34.9	20	23.8	7
ธันวาคม	5.4	3	34.7	15	20.7	20

ที่มา : ข้อมูลจากสถานีอุตุนิยมวิทยาเพชรบุรี

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลประชากร ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2559

ช่วงอายุ/ปี	ชาย/คน	หญิง/คน	รวม/คน
0 – 5	97	85	182
6 – 10	67	101	168
11 – 15	79	77	156
16 – 20	108	96	204
21 – 25	102	103	205
26 – 30	135	124	259
31 – 35	148	132	280
36 – 40	133	140	273

ช่วงอายุ/ปี	ชาย/คน	หญิง/คน	รวม/คน
41 – 45	130	150	280
46 – 50	158	162	320
51 – 55	157	176	333
56 – 60	100	160	260
61 – 65	93	144	237
66 – 70	71	102	173
71 – 75	60	63	123
76 ปีขึ้นไป	95	147	242
รวม	1,733	1,962	3,695

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลประชากรและครัวเรือน วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด 27 เดือน เมษายน พ.ศ. 2561

ชุมชน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
		ชาย	หญิง	
ชุมชนร่มโพธิ์พัฒนา	312	416	455	871
ชุมชนท่าหินพัฒนา	148	220	240	460
ชุมชนป่าแป้นสามัคคี	125	177	199	376
ชุมชนหัวเกาะรุ่งโรจน์	43	45	72	117
ชุมชนไร่โน - ไร่นอกรวมใจพัฒนา	163	221	280	501
ชุมชนศาลาหมูสีก้าวหน้า	313	284	316	600
ชุมชนวังขนวนพัฒนา	335	168	196	364
ชุมชนร่วมใจรักในกลุ่ม - ขนอน	124	182	213	395
รวม	1,563	1,713	1,971	3,684

ที่มา : ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎรและบัตร

ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านลาดมีทั้งหมด จำนวน 8 ชุมชน ดังนี้

ชุมชนหมู่ที่ 1 “ชุมชนร่มโพธิ์พัฒนา”	โดยมี นางปัญปพรภัส สมบุญ	เป็นประธาน
ชุมชนหมู่ที่ 2 “ชุมชนท่าหินพัฒนา”	โดยมี นายธวัช จิตรบรรจง	เป็นประธาน
ชุมชนหมู่ที่ 3 “ชุมชนป่าแป้นสามัคคี”	โดยมี เรืออากาศโทบุญธรรม พันโท	เป็นประธาน
ชุมชนหมู่ที่ 4 “ชุมชนหัวเกาะรุ่งโรจน์”	โดยมี นางสาวราย ปานอัน	เป็นประธาน
ชุมชนหมู่ที่ 5 “ชุมชนไร่ใน - ไร่นอกรวมใจพัฒนา”	โดยมี นางประทุม สุขสำราญ	เป็นประธาน
ชุมชนหมู่ที่ 6 “ชุมชนศาลาหมูสีก้าวหน้า”	โดยมี นายสมบูรณ์ อ่วมพ่วง	เป็นประธาน
ชุมชนหมู่ที่ 7 “ชุมชนวังขนวนพัฒนา”	โดยมี นายประยูร สะอาดเอี่ยม	เป็นประธาน
ชุมชนหมู่ที่ 8 “ชุมชนร่วมใจรักในกลุ่ม - ขนอน”	โดยมี นายจิรวัฒน์ พันธุ์เผือก	เป็นประธาน

อาชีพหลัก

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในเขตชุมชนซึ่งเป็นเขตเทศบาลตำบลบ้านลาด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ทำนา ทำไร่ ทำสวน โดยเฉพาะผลไม้หลายชนิดที่มีชื่อเสียงในด้านรสชาติความอร่อย เช่น ตาลโตนด ชมพู่ กล้วยหอมทอง หรือละมุด

อาชีพเสริม

ทำขนมหวาน ผลไม้กวน รวมทั้งผลิตภัณฑ์ OTOP ต่างๆ ทำให้ประชาชนมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้น (ข้อมูลจาก www.ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ.คอม)

ด้านเศรษฐกิจ

การพาณิชย์

ธนาคาร	3 แห่ง	ร้านค้าต่าง ๆ	52 แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4 แห่ง	ตลาดนัด	4 แห่ง
สถานบริการน้ำมัน	2 แห่ง		

สถานประกอบการด้านบริการ

ร้านอาหาร	46 แห่ง	ร้านเกมส์/อินเทอร์เน็ต	5 แห่ง
ร้านคาราโอเกะ	3 แห่ง		

เกษตรกรรม

1. ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมในเขตเทศบาล เป็นเกษตรผสมผสานและปลูกไม้ผลแบบสวนหลังบ้าน เป็นเกษตรขนาดเล็กรายย่อย
2. จำนวนครัวเรือนในภาคเกษตรกรรมที่อยู่ในเขตเทศบาล 1,308 ครัวเรือน
3. ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญในเขตเทศบาล จำนวน 1,624 ไร่
4. มูลค่าผลผลิตทางการเกษตรในเขตเทศบาล 17,797,500 บาท

ที่ดินทำนาประมาณ 630 ไร่ ที่ดินทำสวนประมาณ 975 ไร่ พืชสวนที่สำคัญ ได้แก่

ละมุด	389	ไร่	กล้วยหอมทอง	20	ไร่
มะม่วง	126	ไร่	ส้มโอ	81	ไร่
มะนาว	120	ไร่	กล้วยน้ำว้า	89	ไร่
มะพร้าว	90	ไร่	กระท้อน	51	ไร่
ชมพูเพชร	2	ไร่	ตาลโตนด	7	ไร่

ที่ดินทำไร่ประมาณ 19 ไร่ พืชไร่ที่สำคัญ ได้แก่

หญ้าเลี้ยงสัตว์	6	ไร่
ชะอม	4	ไร่
กล้วยไม้แวนดา	3	ไร่
กล้วยไม้หวาย	3	ไร่
มะลิ	3	ไร่

ที่มา : ข้อมูลจากเกษตรกรอำเภอบ้านลาด

ปศุสัตว์

ที่ดินสำหรับเลี้ยงสัตว์ประมาณ 19 ไร่

โค	557	ตัว	ไก่ไข่	32,425	ตัว
ไก่พื้นเมือง	1,989	ตัว	สุกร	10	ตัว

ที่มา : ข้อมูลจากปศุสัตว์อำเภอบ้านลาด

อุตสาหกรรม

1. ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก
2. ประเภทของอุตสาหกรรม แบ่งเป็น
 - 2.1 โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 2 แห่ง
 - 2.2 โรงสี 2 แห่ง

ตารางที่ 2.4 ชื่อสถานศึกษา

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน (คน)			ห้องเรียน (ห้อง)	ครู/อาจารย์ (คน)
	ระดับ อนุบาล	ระดับ ประถมศึกษา	ระดับ มัธยมศึกษา		
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้าน ลาด	30	-	-	1	1
โรงเรียนวัดลาดศรีธรรมาราม	43	103	-	8	9
โรงเรียนบ้านลาดวิทยา	-	-	1,500	42	86
ศูนย์การศึกษาานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.)	-	-	71	2	2
รวม	73	103	1,571	53	98

ข้อมูลถนน

ในเขตเทศบาลมีถนนเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

- 1) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3179 ถนนเพชรเกษม - บ้านลาด จำนวน 1 สาย
- 2) ถนนภายในเขตเทศบาลมีทั้งหมด 69 สาย ยาวประมาณ 38,377 เมตร แยกเป็น
 - ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 62 สาย ความยาว 26,567 เมตร
 - ถนนลาดยาง 1 สาย ความยาว 6,000 เมตร
 - ถนนลูกรัง - สาย ความยาว - เมตร
 - ถนนที่มีทางระบายน้ำ 6 สาย ความยาว 5,810 เมตร
 - พื้นที่ถนนและทางเท้า 825 ตารางเมตร
 - สัญญาณไฟจราจร 1 แห่ง

ที่มา : ข้อมูลจากกองการช่าง เทศบาลตำบลบ้านลาด

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ออกกำลังกายและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

- 1) สวนสาธารณะ จำนวน 2 แห่ง (สวนสมเด็จพระย่า, สวนสุขภาพวัดใหม่ประเสริฐ)
- 2) สนามเด็กเล่น จำนวน 2 แห่ง (หน้าวัดป่าแป้น, สวนสมเด็จพระย่า)
- 3) ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง (บริเวณที่ว่าการอำเภอบ้านลาด)
- 4) สนามฟุตบอล จำนวน 1 แห่ง (สวนสุขภาพวัดใหม่ประเสริฐ)

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการไฟฟ้า

การบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่างในเขตเทศบาลเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด ซึ่งให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดในเขตเทศบาลทั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร และระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ที่มีกำลังเพียงพอต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของบ้านลาด โดยมีผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล จำนวน 1,490 ราย ไฟฟ้าสาธารณะดำเนินการโดยเทศบาลตำบลบ้านลาด จำนวน 200 จุด

ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งน้ำ

- 1) แม่น้ำเพชรบุรี 1 สาย
- 2) คลองชลประทาน 1 สาย

ข้อมูลเกี่ยวกับการระบายน้ำ

จำนวนราง/ท่อระบายน้ำ	จำนวน 7	แห่ง	รวมระยะทาง 5.87	กิโลเมตร
ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำ ทั้ง 2 ด้านของถนน	จำนวน 1	สาย	ระยะทาง 3	กิโลเมตร
ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำด้านเดียว	จำนวน 1	สาย	ระยะทาง 0.25	กิโลเมตร
ถนนที่ไม่มีราง/ท่อระบายน้ำ	จำนวน 50	สาย	ระยะทาง 20	กิโลเมตร

เทศบาลได้ทำความสะอาด ราง/ท่อระบายน้ำ ปีละ 2 ครั้ง

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการน้ำประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 1,711 ครัวเรือน

หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ของส่วนท้องถิ่น 1 แห่ง

น้ำประปาที่ผลิตได้ จำนวน 1,650 ลบ.ม./วัน

น้ำประปาที่ต้องการใช้ จำนวน 1,420 ลบ.ม./วัน

แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ แหล่งน้ำผิวดิน

แหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ แม่น้ำเพชรบุรี

ตารางที่ 2.5 สถิติผลการดำเนินงานของการประปา

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	ประมาณน้ำผลิต (ลบ.ม./ปี)	ปริมาณน้ำจำหน่าย (ลบ.ม./ปี)	รายได้ (บาท)	รายจ่าย (บาท)
2558	1,711	380,400	359,701	4,000,572.79	3,478,518.08
2557	1,735	380,400	223,721	3,154,470.00	2,615,136.41
2556	1,831	380,400	424,993	3,018,919.64	2,615,136.41
2555	1,795	380,400	450,826	3,155,783.00	2,057,521.00
2554	1,743	380,400	347,809	2,434,669.00	2,068,080.00

ตารางที่ 2.6 สถิติการผลิตจ่ายน้ำประปา ประจำปีงบประมาณ 2555 – 2558

รายการ	ปี งบประมาณ 2555	เพิ่ม (ลด) %	ปี งบประมาณ 2556	เพิ่ม (ลด) %	ปี งบประมาณ 2557	เพิ่ม (ลด) %	ปี งบประมาณ 2558	เพิ่ม (ลด) %
ปริมาณน้ำผลิต เอง (ลบ.ม.)	380,400	0%	380,400	0%	380,400	0%	380,400	0%
ปริมาณน้ำ จำหน่าย (ลบ.ม.)	450,826	29.61 %	431,274	- 4.53%	223,721	- 48.12%	359,701	60.78 %
อัตราน้ำสูญเสีย (น้ำสูญเสีย + น้ำจ่ายสาธารณะ)	37,600	0%	37,600	0%	37,600	0%	37,600	0%
จำนวนผู้ใช้น้ำ ปี (ราย)	1,795	2.92%	1,831	1.96%	1,735	- 5.53%	1,711	- 1.38%
รายได้ (บาท)	3,155,783	29.61%	3,018,919	- 4.53%	3,154,470	4.49%	4,000,572	26.82%
รายจ่าย (บาท)	2,057,521	- 0.51%	2,615,136	21.32%	2,615,136	0%	3,478,518	33.01%

ตารางที่ 2.7 ตารางอัตราค่าน้ำประปาเทศบาลตำบลบ้านลาด

ช่วงการใช้ ลบ.ม./เดือน	ค่าน้ำหน่วยละ/ลบ.ม. (ในเขตเทศบาลฯ)	ค่าน้ำหน่วยละ/ลบ.ม. (นอกเขตเทศบาลฯ)
ไม่ใช้น้ำ	26.75	39.59
0-10	5	9
11-30	9	13
31-50	13	16
51-80	17	19
81 ขึ้นไป	19	21

ที่มา : ข้อมูล กองการประปา เทศบาลตำบลบ้านลาด

ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร

1. ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง
2. วิทยุชุมชน จำนวน 1 แห่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1. สถานีอนามัย จำนวน 1 แห่ง

บุคลากรทางการแพทย์

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข จำนวน 1 คน

ขยะ

วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย โดยวิธี จัดเก็บเอง จ้างเอกชน

ปริมาณขยะมูลฝอย 4 ตัน/วัน ซึ่งสามารถกำจัดได้ทั้งหมด

ข้อมูลรถยนต์งานบริการรักษาความสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558

รถยนต์บรรทุกขยะมูลฝอย	จำนวน	1 คัน	ดัดแปลง		
รถเก็บขยะแบบอูโมงค์ 4 ล้อ	ขนาดความจุ	- ลบ.ม.	จำนวน	-	คัน
รถเก็บขยะแบบอูโมงค์ 4 ล้อ	ขนาดความจุ	- ลบ.ม.	จำนวน	-	คัน
รถเก็บขยะแบบอัดท้าย 6 ล้อ	ขนาดความจุ	6 ลบ.ม.	จำนวน	1	คัน
พนักงานเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย		3 คน			
มีที่ดินกำจัดขยะมูลฝอย		10 ไร่			
สถานที่กำจัดสิ่งปฏิกูล		- แห่ง			
มีถังเก็บรวมทิ้ง		430 ถัง			

ค่าธรรมเนียม กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

1) บ้านพักอาศัย	20	บาท/หลัง
2) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	50	บาท/เดือน
3) ร้านสะดวกซื้อ	150,300	บาท/เดือน
4) ร้านอาหาร	20,200	บาท/เดือน
5) ซีเจ เอ็กซ์เพรส	150	บาท/เดือน
6) เทสโก้ โลตัส เอ็กซ์เพรส	300	บาท/เดือน
7) โรงเรียนบ้านลาดวิทยา	800	บาท/เดือน

ที่มา : ข้อมูลจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบ้านลาด

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

อัตรากำลังในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พนักงานเทศบาล	1	คน
ลูกจ้างประจำ	1	คน
พนักงานจ้างชั่วคราว	1	คน
อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)	26	คน
ในรอบปีที่ผ่านมาที่มีการปฏิบัติหน้าที่ (อปพร.)	30	ครั้ง
ในรอบปีที่ผ่านมาที่มีการฝึกซ้อม	12	ครั้ง
ในงบประมาณที่ผ่านมาตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น	100,000	บาท
ในงบประมาณนี้ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น	100,000	บาท

วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย

1. รถยนต์ดับเพลิง	1	คัน
- ขนาดความจุ	6,000 ลิตร	จำนวน 1 คัน
2. รถยนต์บรรทุกน้ำ	1	คัน
- ขนาดความจุ	10,000 ลิตร	จำนวน 1 คัน
3. รถยนต์หอสู่หรือรถกระเช้า ความสูง 5 เมตร	1	คัน
4. วิทยุสื่อสาร	24	เครื่อง
- ชนิดประจำสำนักงาน	2	เครื่อง
- ชนิดมือถือ 5 วัตต์	22	เครื่อง

ตารางที่ 2.8 สถิติเพลิงไหม้ในปี พ.ศ. 2558

ประเภทความเสียหาย	จำนวน (ครั้ง)												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
ไหม้ทรัพย์สินในเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ไหม้ทรัพย์สินนอกเขต	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
ไหม้ป่า ป่าหญ้า ในเขต	-	1	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	6
ไหม้ป่า ป่าหญ้า นอกเขต	4	5	8	4	3	-	-	1	2	1	-	1	29

ที่มา : ข้อมูลจาก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านลาด

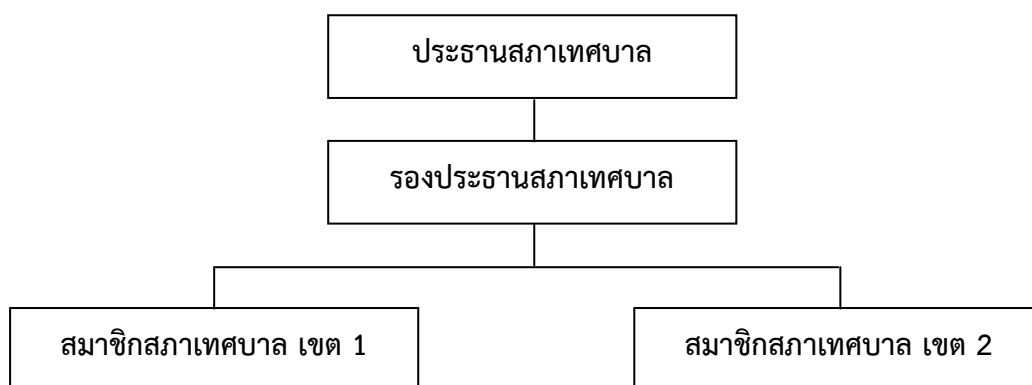
ข้อมูลด้านศักยภาพของเทศบาลตำบลบ้านลาด

เทศบาลตำบลบ้านลาดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขีดความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ โดยมีระบบโครงสร้างการบริหารงาน อัตรากำลังบุคลากรขององค์กร สถานการณ์คลังดังนี้

ฝ่ายนิติบัญญัติ

สภาเทศบาลตำบลบ้านลาดทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านลาด จำนวน 11 คน เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี มีประธานสภาหนึ่งคนและรองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

โครงสร้างสภาเทศบาล



ฝ่ายบริหาร

การบริหารงานเทศบาลตำบลบ้านลาด ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารงานด้านนโยบาย มีรองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน เป็นผู้ช่วย และฝ่ายปฏิบัติงานประจำมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเป็นฝ่ายปฏิบัติ ติดตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีมอบหมายงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด แบ่งเป็นส่วนราชการได้ 5 ส่วน ดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองคลัง
- กองการประปา
- กองการช่าง

เทศบาลตำบลบ้านลาด มีการดำเนินกิจการเทศพาณิชย์ 1 แห่ง คือ

- กองการประปา

อัตรากำลัง ณ วันที่ 30 เมษายน 2559

เทศบาลตำบลบ้านลาดมีพนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาลและลูกจ้าง รวม 37 คน

พนักงานเทศบาล 17 คน ลูกจ้างประจำ 9 คน

พนักงานจ้าง 11 คน

เทศบาลตำบลบ้านลาดมีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาล 11 คน นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง มีรองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษา 1 คน และเลขานุการ 1 คน

ตารางที่ 2.9 จำนวนบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านลาด

สำนัก/กอง	ระดับ									พนักงาน เทศบาลรวม	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน จ้าง	รวม ทั้งสิ้น
	8	7	6	5	4	3	2	1	ครู				
ปลัดเทศบาล	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
สำนักปลัดเทศบาล	-	1	1	4	1	1	-	-	1	9	2	7	18
กองคลัง	-	1	-	-	2	1	-	-	-	4	1	2	7
กองช่าง	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	3	1	6
กองสาธารณสุข	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	1	4
กองการประปา	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	1	2	5
รวม	1	3	2	5	4	2	-	-	1	19	9	13	41

ที่มา : ข้อมูล จากสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลบ้านลาด

ตารางที่ 2.10 สถานการณ์คลังของเทศบาลเปรียบเทียบกับย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556- 2558

หมวด	ปีงบประมาณ (บาท)		
	2556	2557	2558
รายรับจริง			
1. หมวดภาษีอากร	1,105,104.75	1,101,195.00	1,261,189.35
2. หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต	474,907.00	351,654.00	343,832.00
3. หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	348,952.50	451,383.02	466,144.83
4. หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	18,610.13	34,980.00	68,640.00
5. หมวดภาษีจัดสรร	17,426,736.33	17,311,409.93	18,978,482.82
6. หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	9,049,280.00	9,533,576.00	9,125,004.00
7. หมวดเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	4,864,300.00	4,872,800.00	5,321,855.80
8. หมวดเงินอุดหนุนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประเทศ	-	-	1,089,237.00
รวมรายรับทั้งสิ้น	33,287,890.71	33,656,997.95	36,654,385.80
รายจ่ายจริง			
1. หมวดงบกกลาง	2,126,295.66	2,404,530.66	2,131,290.66
2. หมวดเงินเดือน (ฝ่ายการเมือง)	2,621,742.00	2,624,640.00	2,564,605.00
3. หมวดเงินเดือน (ฝ่ายประจำ)	7,112,974.00	8,156,745.00	7,158,412.00
4. หมวดค่าตอบแทน	490,686.00	210,634.00	214,881.75
5. หมวดค่าใช้สอย	2,766,935.96	3,206,453.73	4,224,213.51
6. หมวดค่าวัสดุ	1,446,210.76	1,348,536.62	1,239,562.99
7. หมวดค่าสาธารณูปโภค	267,744.50	260,989.01	274,943.64
8. หมวดเงินอุดหนุน	635,100.00	805,900.00	717,200.00
9. หมวดค่าครุภัณฑ์	357,608.02	358,675.16	363,109.37
10. หมวดค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	1,088,100.00	2,144,100.00	1,747,260.00
11. รายจ่ายอื่น	20,000.00	20,000.00	20,000.00
12. หมวดเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	4,864,300.00	4,872,800.00	5,321,855.80
13. หมวดเงินอุดหนุนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประเทศ	-	-	1,085,000.00
รวมรายจ่ายจริง	23,797,696.90	26,414,004.18	27,062,334.72
รายรับจริงสูงกว่ารายจ่ายจริง	9,490,193.81	7,242,993.77	9,592,051.08

ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นคำที่ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Satisfaction เป็นคำที่สื่อความหมายไปในเชิงจิตวิทยา เป็นที่ยอมรับกันในเชิงวิชาการว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จตามความคาดหวังหรือตามความต้องการ (Wolman,1973 : 384,Risser,1975 : 45-51) หรือเป็นท่าทีที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ได้แก่ กิจกรรมบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Benjamin B. Wolman, 1973 : 384) หรือเป็นความรู้สึกเป็นสุขใจ รู้สึกสบายใจที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รับรู้ได้เห็น ได้สัมผัส ในกิจกรรมนั้นๆ (Phillip B. Apple white, 1965 : 6) ความรู้สึก หรือท่าทีดังกล่าวเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความต้องการที่มีต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ กับสภาพการณ์ สถานการณ์ หรือ สิ่งที่ได้รับจริงผลที่ได้ จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล (Campbell,1976 : 117-124)

จะเห็นว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก เป็นความชอบใจ เป็นความสบายใจ เป็นความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบใจ ความสบายใจนั้น และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ ซึ่งแต่ละคนจะมีต่อคน สัตว์ สิ่งของ และสถานการณ์หนึ่ง ๆ แตกต่างกันไป

นักวิชาการเชื่อกันว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่บุคคลได้รับการตอบสนองของความต้องการ จนเกิดเป็นความพอใจนั้นในทางจิตวิทยาเชื่อว่าเป็นกระบวนการและเรียกกระบวนการนี้ว่าการจูงใจ ในช่วงแรกๆ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) (Greene. Charles N. and Robert E. Craft Jr., 1979) ต่อมาความสนใจในเรื่องความพึงพอใจได้ขยายกว้างขวางออกไปในด้านสินค้า การบริการ และบุคคล ตลอดทั้งกิจกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ทางสังคมของมนุษย์มากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์ แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้ นั้น ตลอดจนจนสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด

ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของคุณภาพของงานบริการกับคุณภาพของการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

โดยทั่วไปคำว่า การบริการ หรือ Service มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) กล่าวคือ ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ที่รับบริการ ในแง่การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์หรือมีการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการยกตัวอย่างเช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การให้บริการรับซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือการให้บริการด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญ ของการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion Activity)

ความหมายในระดับสถาบัน

เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของ การประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง (Service as a Social Institution) ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (Social Function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภท หรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ยกตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมขนส่ง อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรมโรงแรม เป็นต้น ซึ่งในแง่การบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรกหรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

ประเภทของการบริการ

จากการให้ความหมายข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนง นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว เป็นต้นว่า การบริการด้านการเงินการธนาคาร การบริการด้านการบัญชี การบริการด้านกฎหมาย การบริการทางการศึกษา การบริการด้านความบันเทิง อย่างไรก็ตามในบรรดาธุรกิจบริการเหล่านั้น หากจะจำแนกความแตกต่างโดยค่านึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญ ก็สามารถที่จะแบ่งการบริการออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (Business Service) ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์การบริษัทและห้างร้านของเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2. การบริการทางสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

องค์ประกอบของการบริการ

โดยทั่วไปองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1. ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังคงมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการยกตัวอย่างในเรื่องผู้รับบริการหากเป็นการบริการสาธารณะผู้รับบริการก็มัก หมายถึง ประชาชน โดยทั่วไป ในขณะที่การบริการทางด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้น ๆ

หลักของการบริการที่มีประสิทธิภาพ

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า

ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริการ หากไม่มีลูกค้ามารับบริการ การบริการก็ย่อมไม่เกิดขึ้น กิจกรรมบริการก็ไม่อาจดำเนินต่อไปได้ ลูกค้ามีความสำคัญต่อธุรกิจเพียงใด การเข้าถึงจิตใจของลูกค้าย่อมทำให้ธุรกิจก้าวหน้าผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ หรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ และเข้าใจธรรมชาติของลูกค้าไปพร้อมๆ กับการพยายามในการค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เพื่อจะได้ให้บริการที่ถูกต้อง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและสามารถสร้างความผูกพันลูกค้าให้กลับมาใช้บริการต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ก่อนที่จะเข้าใจได้ว่าลูกค้าต้องการอะไรและทำไมจึงต้องการเช่นนั้น จะต้องเริ่มทำความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ตามธรรมชาติเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล และความต้องการของบุคคล จึงจะทราบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

2. การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานบริการ

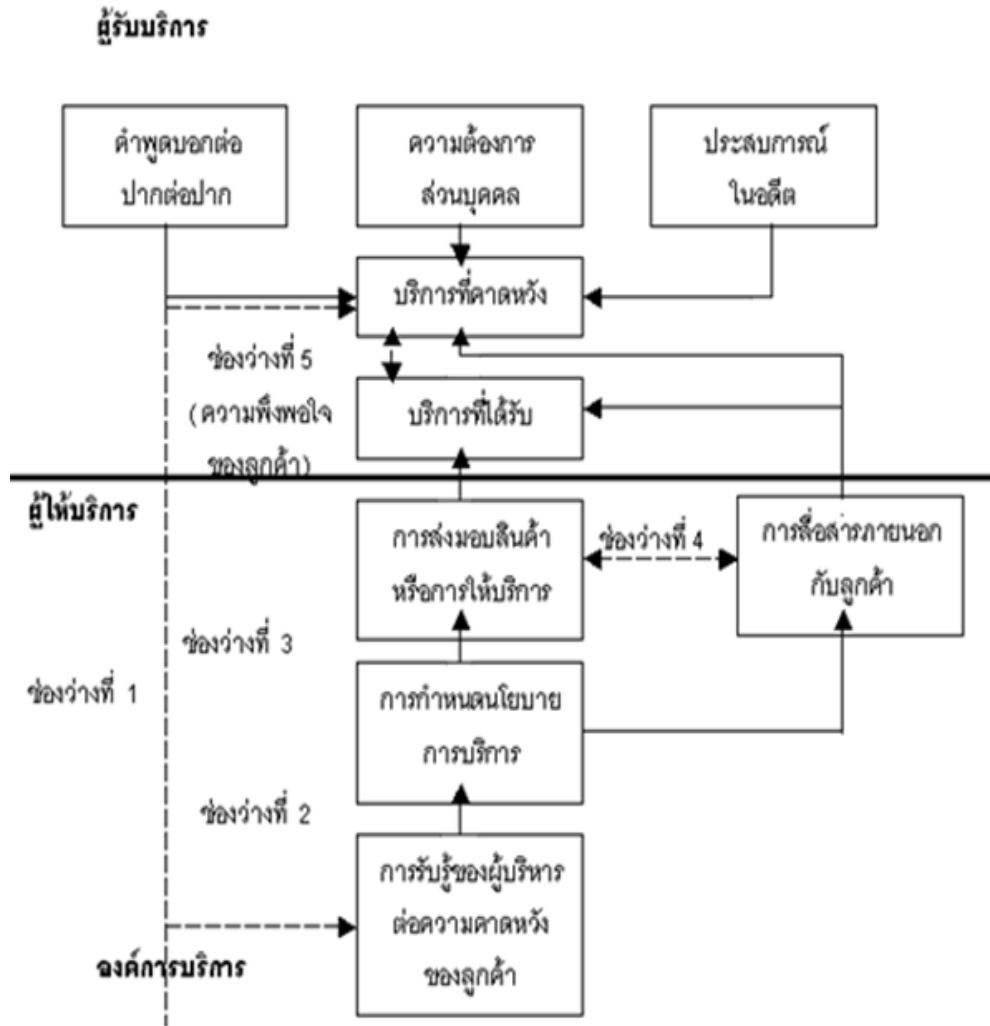
ผู้ปฏิบัติงานบริการ จัดได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญของการดำเนินธุรกิจบริการ เพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่จะทำให้เกิดภาพพจน์ของการบริการของธุรกิจบริการนั้น การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานบริการนับตั้งแต่การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานบริการ การมอบหมายงานแก่ผู้ปฏิบัติงานบริการ การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการ และการประเมินผลผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

3. การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

การที่ธุรกิจจะดำเนินการบริการได้อย่างราบรื่นและให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ องค์การบริการจำเป็นต้องตระหนักถึงการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างจริงจังและสร้างสรรค์ โดยทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เกณฑ์การเลือกใช้บริการของลูกค้า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (Parasuraman et al., 1985 : 41-51) ดังแสดงในภาพที่ 2.1



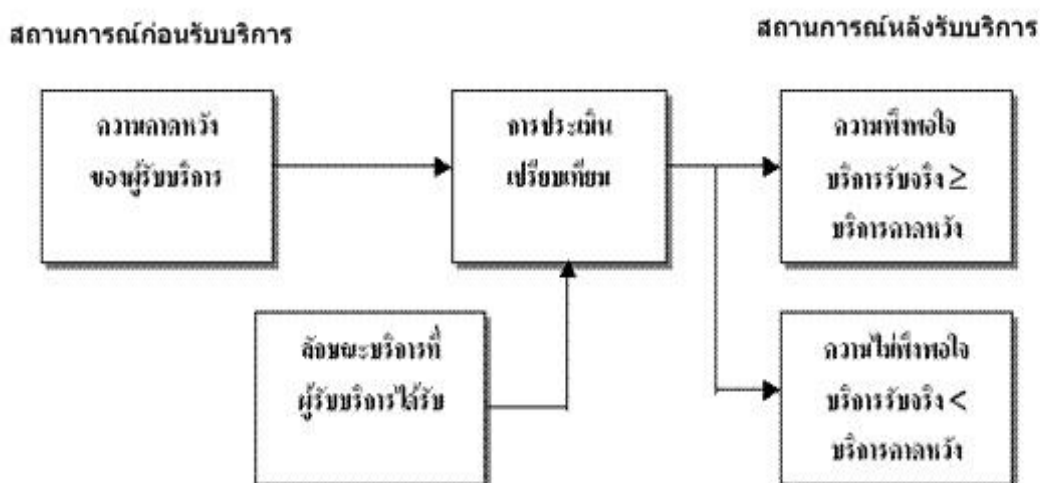
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดของคุณภาพการให้บริการ

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.,L (1985, : 44.)

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค/ผู้รับบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การใช้บริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจผู้บริโภค/ผู้รับบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกใน

ทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า/ผู้รับบริการ” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า/ผู้รับบริการดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะ

ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการของราชการไทย

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ส่วนราชการต่างๆ จึงได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานบริการขึ้นในหน่วยงานของตน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพใกล้เคียงกัน และมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

องค์ประกอบของการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2555 : 8-14) ได้ให้คำแนะนำแก่หน่วยราชการด้วยคู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน หน่วยงานต่างๆ ได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำหรับหน่วยงานของตน ประเด็นสำคัญประการหนึ่งในคำแนะนำของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก็คือ คำแนะนำให้หน่วยงานราชการพัฒนาสิ่งที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่จะช่วยให้งานบริการของหน่วยงานเป็นบริการที่มีคุณภาพ และสามารถให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้สูงสุดองค์ประกอบดังกล่าวมี 3 องค์ประกอบหลัก ซึ่งจะได้นำเสนอโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีความมีมิตรไมตรี มีความรู้ มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือและมีความเสมอภาคในการให้บริการ

2. ด้านสถานที่ ซึ่งเป็นการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก เนื่องจากผู้รับบริการเมื่อมารับบริการ จากหน่วยงานมักจะใช้เวลาานกว่าจะเสร็จธุระ ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความ

สะดวกสบาย อาทิ เช่น จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ จัดสถานที่ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล เป็นต้น

3. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

ประเด็นเหล่านี้ ผวนกกับ ประเด็นเกี่ยวกับช่องทางในการสื่อสาร ซึ่งมีความสำคัญต่อคุณภาพของการบริการจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของโครงสร้างของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาระดับความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การบริการเป็นการแสดงออกหรือปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้แก่ฝ่ายหนึ่ง โดยที่ปฏิบัติการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ หรือก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของของสิ่งใดและอาจจะอาศัยหรือไม่ได้อาศัยวัตถุประสงค์ทางกายภาพเข้ามาเกี่ยวข้องก็ได้และการบริการจะต้องอาศัยความสัมพันธ์อันเนื่องมาจากความต้องการของฝ่ายต่างๆการดำเนินการบริการจำเป็นต้องมีการวัดและการประเมินผลการบริการ เพื่อให้ทราบผลที่ปรากฏว่า การบริการ สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และนำมาซึ่งการปรับปรุงพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความคาดหวังของลูกค้าโดยค้นหาว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนาความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
 2. เพื่อทราบผลการดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจสามารถนำผลที่ได้มากำหนดจุดมุ่งหมายหรือตั้งเป้าหมายในอนาคต
 3. เพื่อลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือช่องว่างระหว่างองค์การกับลูกค้า/ผู้รับบริการ
 4. การวัดความพึงพอใจเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการติดต่อกับลูกค้า/ผู้รับบริการ และช่วยให้ลูกค้า/ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อธุรกิจ/องค์กร ในการใส่ใจการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญต่อลูกค้า/ผู้รับบริการ อย่างแท้จริง
 5. ผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- ขั้นตอนในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยทั่วไป จะมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย
2. จัดทำแผนการวิจัย (ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง ระยะเวลา งบประมาณ เป็นต้น)
3. กำหนดวิธีการวิจัย เครื่องมือการวิจัย และการเก็บข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูลและการควบคุมคุณภาพ
5. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย
6. จัดการทำรายงานผลการสำรวจวิจัย
7. วางกลยุทธ์ และจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจลูกค้า
วิธีการและ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

1. การสังเกต (Observe) คือ การเฝ้าดูปรากฏการณ์ที่สนใจจากกลุ่มตัวอย่าง และบันทึกสิ่งที่ได้พบเห็นไว้อย่างเป็นระบบ การสังเกตอาจทำอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ และสามารถใช้อุปกรณ์อื่นช่วยในการบันทึก เช่น Check List และ Rating Scale

2. การสัมภาษณ์ (interview)

2.1 การสัมภาษณ์รายบุคคล (Personal Interview) เป็นวิธีที่นิยมในการสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณเนื่องจากสามารถสอบถามข้อมูลเชิงลึกรวมถึงความรู้สึกได้

2.2 การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) เป็นการสัมภาษณ์แบบกลุ่มรูปแบบหนึ่งโดยกำหนดหัวข้อให้กลุ่มพิจารณาและแสดงความคิดเห็นร่วมกันโดยมี Facilitator เป็นผู้ดำเนินการอภิปราย

3. แบบสอบถาม (Questionnaire) คือ การสอบถามโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบผ่านการตรวจสอบทางสถิติ ถือเป็นเครื่องมือ ที่ได้มาตรฐาน และนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในแวดวงธุรกิจและวิชาการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียง

พวงคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80 ส่วน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80) และ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 อีกทั้งยังพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย และอัญชลี รักษาริยะธรรม (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลสุเทพ จำนวน 377 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 41 ข้อ มีระดับค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.953 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ t-test (Independent sampling) และ F-test (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่

อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ปัญหาจากการให้บริการจำแนกรายด้านคือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ พบว่า มีความล่าช้าและมีการกระจายข้อมูลที่ไม่ทั่วถึง ด้านความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ พบว่า สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการตอบคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า การตอบคำถามไม่ชัดเจน ล่าช้า ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า การให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้แก่ ควรพัฒนาคู่มือการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนและเผยแพร่อย่างทั่วถึง ควรพัฒนาสถานที่ให้บริการให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยให้ความสำคัญในเรื่องที่เป็นจุดอ่อนด้านการบริการอันเกี่ยวข้องกับตัวบุคลากรและการให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจและกฎระเบียบต่าง ๆ ควรกระตุ้นให้บุคลากรคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการบริการในแต่ละด้าน ควรนำเครื่องมือการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องควรพิจารณาปรับลดขั้นตอน กระบวนการทำงาน และควรพัฒนามาตรฐานการบริการเพื่อให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นแบบอย่างที่ดี

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ 5,421 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 390 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 11 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 87.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 87.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 87.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 86.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 เช่นเดียวกัน

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้วและ คณะ (2555) ได้ทำการสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ของผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่จากผู้พักในโรงแรม กลุ่มผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด และกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ประกอบด้วย 3 อำเภอ โดยใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด และความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ซึ่งแบบสอบถามแต่ละฉบับมีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยมี

ค่าเท่ากับ 0.882, 0.94 และ 0.973 ตามลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค่าปลิกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการทำเรื่องท่องเที่ยวปากคลองจืหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติ ในเขตตำบลปกาสัย อำเภอนือคลอง ตำบลกระปี่น้อย อำเภอมือง และอำเภอลาพูนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้านและภาพรวมนอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้านเพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือทุกด้านไม่แตกต่างกัน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี (2557) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาดจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด กลุ่มประชากรประกอบด้วยหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,008 คนจากครัวเรือน ตามบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภาของจังหวัดเพชรบุรีเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2557 กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าครัวเรือน จำนวน 286 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีกำหนดสัดส่วนตามจำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้านแล้วสุ่มแบบมีระบบ (systematic random sampling) โดยใช้บ้านเลขที่ในบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งเป็นตัวกำหนดสำหรับการสุ่มเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีแจกแบบสำรวจให้หัวหน้าครัวเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล โดยอาศัยนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่เป็นคนในพื้นที่เป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมแบบสำรวจคืน ซึ่งได้ดำเนินการในช่วงวันที่ 11 – 14 กันยายน 2557 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับสูงสุด

2. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาดจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครอบครัว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ที่อยู่ อาชีพ และจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดประกอบด้วยเรื่องที่นั่งรอรับบริการ เรื่องระบบการบริการน้ำประปา เรื่องไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน เรื่องการตัดแต่งต้นไม้ข้างถนน และเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลทางเสียงตามสาย ส่วนเรื่องที่ประชาชนส่วนที่ให้ออกความคิดเห็นประทับใจคือการต้อนรับและความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งดูแลเอาใจใส่และให้คำแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี (2558) จากประชาชนที่เป็นตัวแทนของ 286 ครัวเรือน ครอบคลุมทั้ง 8 หมู่บ้านและมาใช้บริการของเทศบาลในช่วงเดือนตุลาคม 2557 ถึง เดือนกรกฎาคม 2558 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยด้านการบริการข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ทั้งหมด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาดจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ประชาชนที่มีที่อยู่และจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดประกอบด้วย เรื่องระบบการบริการน้ำประปา เรื่องไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน การเก็บขยะ และเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลทางเสียงตามสาย ส่วนเรื่องที่ประชาชนส่วนที่ให้ออกความคิดเห็นประทับใจคือการต้อนรับและความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งดูแลเอาใจใส่และให้คำแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ

จากงานวิจัยดังกล่าวที่นำเสนอมานี้ แสดงให้เห็นว่า ผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นเทศบาลตำบล หรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ตาม มีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้เพราะ ความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งงานบริการ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนแตกต่างกันทั้งสิ้น และ ผลของการศึกษาวิจัยที่ได้นำมาทบทวน แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจ

ของประชาชน โดยภาพรวมมีแนวโน้มไปในทิศทางที่น่าพอใจ นอกจากนั้นการทบทวนครั้งนี้ยังช่วยให้มองเห็นรูปแบบและวิธีการในการสำรวจ ตลอดจนทั้งการกำหนดตัวแปรที่สำคัญๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบการสำรวจในครั้งนี้อีกด้วย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี (2559) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาด จำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด กลุ่มประชากรประกอบด้วย หัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,039 คน จากครัวเรือนจากบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิ์ออกเสียงประชามติร่างรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2559 กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าครัวเรือน จำนวน 289 คนโดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีกำหนดสัดส่วนตามจำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้านแล้วสุ่มแบบมีระบบ (systematic random sampling) โดยใช้บ้านเลขที่ในบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิ์ออกเสียงประชามติร่างรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2559 เป็นตัวกำหนดสำหรับการสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีแจกแบบสำรวจให้หัวหน้าครัวเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล โดยอาศัยนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่เป็นคนในพื้นที่เป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมแบบสำรวจคืน ซึ่งได้ดำเนินการในช่วงวันที่ 8-18 สิงหาคม 2559 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีอยู่ในระดับมากที่สุดโดยรวมและรายด้าน โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ทั้งหมด

2. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาดจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนประชาชนที่มาจากรอบครัวที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ที่อยู่ อาชีพ และจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวมและรายด้าน

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดประกอบด้วย เรื่องการเก็บขยะ เรื่องระบบการบริการน้ำประปา เรื่องมาทำงานไม่ตรงเวลาของเจ้าหน้าที่ เรื่องความสะอาดของพื้นที่เทศบาลฯ รับผิดชอบ และเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลทางเสียงตามสาย ส่วนเรื่องที่ประชาชนให้ข้อคิดเห็นประทับใจคือการต้อนรับและความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งดูแลเอาใจใส่และให้คำแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ