

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารเทศบาลตำบลทับคล้อ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการ ในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข จึงจะส่งผลให้การวัดผลการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

กิติมา ปริดีดิถ (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

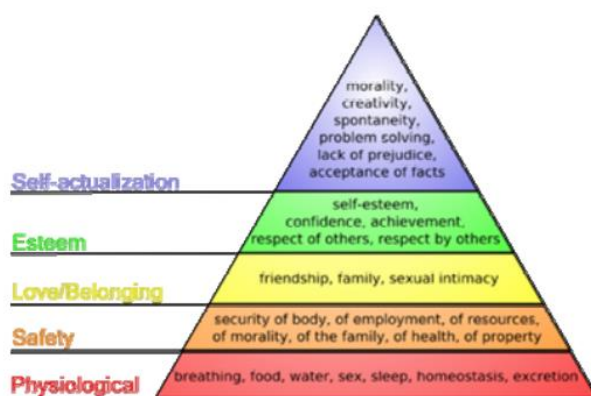
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการ มาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory) (Abraham Maslow) ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (ประสาท อิศรปริดา. 2552 : 310-312 ; อ้างอิงมาจาก Maslow, Abraham, 1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งที่ใช้ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจกอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิต และสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ ภาวะเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิต และมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน

การมีโอกาสเข้าสมาคมตั้งสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาส โลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาส โลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาส โลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาส โลว์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากขึ้นเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27)

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos). (1990 : 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) . (1990 : 473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) . (1986 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

พิทยา บวรวัฒนา. (2548 : 22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio – without hatred or passion)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูติวัฒนชาติ. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วสิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบ

พร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2.ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3.ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4.การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5.ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลทับคล้อ

1.ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

เทศบาลตำบลทับคล้อตั้งอยู่ในเขตอำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร และมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 9 ชุมชน โดยมีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 1.72 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,075 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่างๆ ดังนี้

ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉากกับทางหลวงสายสะพานหิน-เพชรบูรณ์ จากหลักกิโลเมตร ที่ 16 ไปทางทิศเหนือ 450 เมตร จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นขนานกับฟากเหนือของทางหลวง สายสะพานหิน-เพชรบูรณ์ ไปทางทิศตะวันออก ถึงฝั่งตะวันตกของคลองปากบาง ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 2

ด้านตะวันออก	จากหลักเขตที่ 2 เลียบตามฝั่งตะวันตกของคลองปากบางไปทางทิศใต้ ถึงจุดที่ห่างจากปากใต้ของทางหลวงสายสะพานหิน-เพชรบูรณ์ ไปทางทิศใต้ 450 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 3
ด้านใต้	จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับปากใต้ของทางหลวงสายสะพานหิน-เพชรบูรณ์ไปทางทิศตะวันตก เป็นระยะ 1,935 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 4
ด้านตะวันตก	จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือ จนบรรจบกับหลักเขตที่ 1

เทศบาลแบ่งเขตการปกครองดังนี้

- ชุมชนที่ 1 ชุมชนตลาดเหนือ
- ชุมชนที่ 2 ชุมชนสระหลวง
- ชุมชนที่ 3 ชุมชนอารมณ์ดี
- ชุมชนที่ 4 ชุมชนตลาดศรีสวัสดิ์
- ชุมชนที่ 5 ชุมชนหมอลำ
- ชุมชนที่ 6 ชุมชนวัดมงคลทับคล้อ
- ชุมชนที่ 7 ชุมชนสะพานสอง
- ชุมชนที่ 8 ชุมชนสวนโพธิ์
- ชุมชนที่ 9 ชุมชนตลาดใต้

สำนักงานเทศบาลตำบลทับคล้อ

(ปัจจุบันเป็นเทศบาลขนาดกลาง ณ วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542)

ตั้งอยู่ที่ 101 หมู่ 3 ตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

- โทรศัพท์ 056-641033, โทรสาร 056-641859

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะเป็นที่ราบมีทางน้ำหลากไหลผ่าน ซึ่งเป็นทำธุรกิจประกอบอาชีพ

ค้าขาย

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูก

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ คลองปากบาง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาล ไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็น ไม้ยืนต้น ผลัดใบ

2.ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลทับคล้อจำนวนหมู่บ้าน 4หมู่บ้าน โดยแบ่งออกเป็น 9 ชุมชน

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลได้จัดตั้งชุมชนในเขตเทศบาลมีทั้งหมด9ชุมชน แต่ละชุมชนมีกรรมการ ซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชน 9 ชุมชนประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดีเช่นการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี ในปี พ.ศ. 2554ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 2,791คนจากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น4,018คนคิดเป็นร้อยละ69.46จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี2,๗๕๑ คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,018 คนคิดเป็นร้อยละ 72.23 ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง การไม่ว่าจะเป็นนายกเทศมนตรี การแก้ไขปัญหาของเทศบาลคือ ขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวกับข้อกำหนดของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ ให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเทศบาลก็ได้พยายามแก้ไข โดยเรื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชนในเขตเทศบาลในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

3.ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จากการตรวจสอบข้อมูลจำนวนประชากรและบ้านจากงานทะเบียนราษฎรพบว่าเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ มีจำนวนประชากรดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากร

จำนวน	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	หน่วย
ประชากรชาย	2,452	2,429	2,395	คน
ประชากรหญิง	2,597	2,597	2,583	คน
รวม	5,049	5,026	4,978	คน
บ้าน	1,716	1,715	1,728	หลังคาเรือน
ความหนาแน่น ประชากร	2,935	2,922	2,869	คน / ตาราง กิโลเมตร

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

ที่มา: สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทับคล้อ

4.สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

เทศบาลตำบลทับคล้อมีสถานศึกษาอยู่ในพื้นที่ทั้งหมด 2 แห่งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
จำนวน 1 แห่งดังนี้

ตารางที่ 2.2 สถานศึกษา

ชื่อ	ห้องเรียน (ห้อง)	นักเรียน (คน)	ครู (คน)
โรงเรียนสังกัดเทศบาลจำนวน 1 แห่ง			
➤ โรงเรียนเทศบาลทับคล้อ	10	181	13
โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 1 แห่ง			
➤ โรงเรียนบูรพรัตน์วิทยาคาร	16	205	19
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง			
➤ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลทับ คล้อ	2	57	4

4.2 สาธารณสุข

เทศบาลตำบลทับคล้อมีศูนย์สุขภาพชุมชน 1 โรงพยาบาลทับคล้อให้บริการประชาชนด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การเฝ้าระวังควบคุมป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงการให้การศึกษแก่ชุมชนด้านสาธารณสุข มีกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) แคนนำในการดูแลสุขภาพให้แก่ประชาชน มีคลินิกแพทย์เอกชนจำนวน 5 แห่ง แบ่งเป็นคลินิกทั่วไป 3 แห่ง ทันตแพทย์คลินิก 2 แห่ง

ประเภทการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในศูนย์สุขภาพชุมชน 1
โรงพยาบาลทับคล้อ

1. โรคระบบตา รวมส่วนประกอบของตา
2. โรคระบบย่อยอาหารรวมโรคในช่องปาก
3. โรคความดันโลหิตระบบหัวใจและหลอดเลือด
4. โรคเบาหวาน
5. โรคระบบทางเดินหายใจ
6. โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ โภชนาการและเมตะบอลิซึม
7. โรคข้อกระดูกกล้ามเนื้อ
8. โรคปวดท้อง
9. โรคปวดศีรษะจากความเครียด
10. ลำคออักเสบเฉียบพลัน

มีผู้ใช้บริการเข้ารับรักษาในศูนย์สุขภาพชุมชน 1 โรงพยาบาลทับคล้อโดยใช้สิทธิประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- บัตร 30 บาท (บัตรทอง)	จำนวน 4,120 คน
- บัตรประกันสังคม	จำนวน 1,667 คน
- บัตรสงเคราะห์อื่นๆ	จำนวน 4,542 คน
- บัตรข้าราชการ	จำนวน 1,038 คน
- บัตรข้าราชการการเมืองท้องถิ่น	จำนวน 170 คน

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

ที่มา : ข้อมูล ศูนย์สุขภาพชุมชน 1 โรงพยาบาลทับคล้อ

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลตำบลทับคล้อ ได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน เช่น อำเภอ สถานีตำรวจภูธร รั้ววิสาหกิจ มูลนิธิสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ยามท้องถิ่น คลินิกแพทย์เอกชน โรงพยาบาลใกล้เคียง เทศบาลตำบลทับคล้อมีงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ได้ผ่านการฝึกอบรมและส่งไปอบรมเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มีการเตรียมพร้อม และมีการฝึกทบทวนปีละ 2 ครั้ง

เทศบาลตำบลทับคล้อได้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยดังนี้ สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี 1 ครั้ง รวมไปถึงงานกู้ภัยกรณีอุบัติเหตุรถยนต์ กำจัดรังต่อ/รังแตน/จับสัตว์ร้าย ช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ โดยมีอุปกรณ์พร้อมใช้ คือ รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 3 คัน รถบรรทุกน้ำ จำนวน 2 คัน เครื่องดับเพลิงชนิดหาลาม จำนวน 3 เครื่อง

4.4 ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดมีพื้นที่เฝ้าระวัง คือ ชุมชนตลาดใต้

4.4 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
5. ช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากภัยธรรมชาติซ่อมแซมบ้านคนจน

5.ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ทางหลวงท้องถิ่น		จำนวน 40 สาย
สภาพถนน	คอนกรีต	จำนวน 39 สาย ระยะทาง 9.540กม.
	ลาดยาง	จำนวน 1 สาย ระยะทาง 0.460 กม.

ถนนในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อที่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 40 สาย ซึ่งมีลักษณะเป็นโคมไฟแบบต่างๆ ดังนี้

1. โคมไฟหลอดนีออน 40 วัตต์ จำนวน 431 แห่ง
2. โคมไฟแสงจันทร์ 450 วัตต์ จำนวน 11 แห่ง

สะพาน

สะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 4 แห่ง

การคมนาคมในเขตเทศบาลฯ คือการคมนาคมทางบก โดยใช้เส้นทางถนนเป็นหลักทางหลวงหมายเลข 113สายสะพานหิน-เพชรบูรณ์เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดและถนนเทศบาลซอย 6 ถนนเทศบาลซอย 9 ถนนเทศบาลซอย 5 เป็นถนนสายรองเชื่อมต่อระหว่างอำเภออื่น ๆ ส่วนที่เหลือ จำนวน 35 เส้นทาง เป็นถนนที่เชื่อมต่อระหว่างชุมชนภายในเขตเทศบาล

หมายเหตุ : ข้อมูลเดือนเมษายนพ.ศ. 2559

ที่มา : กองช่างเทศบาลตำบลทับคล้อ

5.2 การไฟฟ้า

พื้นที่เทศบาลตำบลทับคล้ออยู่ในเขตความรับผิดชอบการจ่ายกระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอทับคล้อ โดยมีข้อมูลการบริการครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ มีจำนวนทั้งหมด 1,506 ครัวเรือน พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 100 ของพื้นที่ทั้งหมดในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ ปริมาณการจำหน่ายไฟฟ้า จำนวน 440,806 กิโลวัตต์/ชั่วโมง ที่อยู่อาศัยใช้ปริมาณกระแสไฟฟ้า จำนวน 227,708 กิโลวัตต์/ชั่วโมง ธุรกิจ/อุตสาหกรรมใช้ปริมาณกระแสไฟฟ้า จำนวน 196,819 กิโลวัตต์/ชั่วโมง ส่วนราชการ/สาธารณะใช้ปริมาณกระแสไฟฟ้า จำนวน 16,279 กิโลวัตต์/ชั่วโมง

หมายเหตุ : ข้อมูลเดือนมีนาคมพ.ศ. 2559

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอทับคล้อ

5.3 การประปา

พื้นที่เทศบาลตำบลทับคล้ออยู่ในเขตความรับผิดชอบการผลิต – จ่ายน้ำของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคสาขาสะพานหินมีแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา มี 1 แหล่ง คือ สระพักน้ำคลองวังแดงและรับน้ำจากแม่ข่ายสะพานหิน 3,300 ลบ.ม. จำนวนผู้ใช้น้ำในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ จำนวน 3,237 ครัวเรือน กำลังการผลิตต่อวันจำนวน 50 ลบ.มX6 ชม.=300 ลบ.ม./วัน ปริมาณที่จำหน่ายน้ำแก่ผู้ใช้น้ำ/ต่อวัน จำนวน3,300 ลบ.ม./วัน ปริมาณน้ำสาธารณะและรั่วไหลประมาณ 300 ลบ.ม./วัน

หมายเหตุ : ข้อมูลเดือนเมษายนพ.ศ. 2559
 ที่มา : สำนักงานประปาส่วนภูมิภาคสาขาตะพานหิน

5.4 โทรศัพท์

ภายในพื้นที่เทศบาลตำบลทับคล้อมีที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่เขตเทศบาลฯ จำนวน 1 แห่ง มีโทรศัพท์ประจำที่ จำนวน 735 เลขหมายโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 20 หมายเลข อินเทอร์เน็ต 270 เลขหมาย

หมายเหตุ : ข้อมูลเดือนมีนาคมพ.ศ. 2559
 ที่มา : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาตะพานหิน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์ทับคล้อ ตั้งอยู่ ห่างจากเทศบาลตำบลทับคล้อประมาณ 1 กิโลเมตร

หน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่ 1 แห่ง คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทับคล้อ ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง คือ เทศบาลตำบลทับคล้อ

6.ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้าง

6.2 การประมง

-

6.3การปศุสัตว์

เทศบาลตำบลทับคล้อ มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค ในชุมชนวัดมงคลทับคล้อ และเลี้ยงไก่ ทุกชุมชน

6.4การบริการ

บริการนวด ในชุมชนตลาดศรีสวัสดิ์มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ ชุมชนตลาดเหนือ ชุมชนสวนโพธิ์ ชุมชนตลาดศรีสวัสดิ์ ชุมชนสะพานสองมีโรงสีข้าวในพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลทับคล้อมีแหล่งท่องเที่ยวคือ วัดมงคลทับคล้อ พระอารามหลวง วัดทรงธรรม วัดสวนโพธิ์ และเทศบาลได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

6.6 อุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่น	จำนวน 2 แห่ง
โรงงาน (ผลิตซอส ซีอิ๊ว)	จำนวน 1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ธนาคาร	จำนวน 4 แห่ง
สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน 1 แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	จำนวน 3 แห่ง
ร้านสะดวกซื้อ	จำนวน 4 แห่ง
ตลาดสดเอกชน	จำนวน 2 แห่ง
ร้านตัดผม	จำนวน 18 แห่ง
ร้านซ่อมรถ ไคนาโม	จำนวน 17 แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	จำนวน 53 แห่ง
โรงฆ่าสัตว์	จำนวน 1 แห่ง

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

ที่มา : ข้อมูล จปฐ.

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ ๑๕ – ๖๐ ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ ๕๕ เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ ๗๓.๕๕ ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง ๒๕ – ๕๐ ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7.เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

มีจำนวน 9 ชุมชน และมีข้อมูลพื้นฐานแต่ละชุมชนดังนี้

ตารางที่ 2.3 จำนวน 9 ชุมชน

ชุมชน	จำนวน ครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (หญิง)	จำนวน ประชากร
ชุมชนตลาดเหนือ	139	189	230	419
ชุมชนสระหลวง	74	85	119	204
ชุมชนอรรมณดี	122	218	262	480
ชุมชนตลาดศรีสวัสดิ์	155	197	247	444
ชุมชนหมอลำ	68	88	89	177
ชุมชนวัดมงคลทับ คล้อ	104	186	173	359
ชุมชนสวนโพธิ์	75	149	162	311
ชุมชนสะพานสอง	50	118	132	250
ชุมชนตลาดใต้	68	102	123	225
รวม	855	1,332	1,537	2,869

หมายเหตุ : ข้อมูลณเดือนเมษายน พ.ศ. 2559

ที่มา : ข้อมูล จปฐ

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนาปลูกข้าว ไร่ยาสูบ ข้าวโพด ปลูกหอมแดงและกระเทียมรวมทั้งปลูกขิง

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

แหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ คลองปากบาง

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ร้อยละ 98 มีระบบน้ำประปาใช้สำหรับอุปโภคบริโภค

8.ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

- ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อมีผู้นับถือศาสนาพุทธร้อยละ99.16 นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ0.73และนับถือคริสต์ศาสนามีร้อยละ 0.10
- ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อมีวัดในพระพุทธศาสนาจำนวน 2แห่งได้แก่ วัดมงคลทับคล้อ พระอารามหลวง, วัดทรงธรรม
- ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อมีศาลเจ้าจำนวน 1 แห่ง
- ศาลเจ้าพ่อทับคล้อ

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ช่วงวันสงกรานต์เดือนเมษายนจัดพิธีรดน้ำขอพรผู้ใหญ่และผู้สูงอายุขบวนแห่พระพุทธรูป ประกวคเทพีสงกรานต์ นางสงกรานต์ และหนูน้อยสงกรานต์ ประกวคเทพีสรรหาภายในงาน ณ วัดมงคลทับคล้อ พระอารามหลวง
- แห่เทียนพรรษาเดือนกรกฎาคมจัดให้มีการหล่อเทียนพรรษาและแห่เทียนพรรษา เพื่อให้ประชาชนไปทำบุญและถวายเทียนแก่วัดต่างๆในเขตเทศบาล
- งานลอยกระทงเดือนพฤศจิกายนจัดให้มีการประกวดกระทงและหนูน้อยนพมาศ ณ วัดทรงธรรม

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ

-

ภาษาถิ่น คือ

ภาษาไทย ภาษาลาวพรวณ ภาษาจีน

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

เทศบาลตำบลทับคล้อ เอกลักษณะที่โดดเด่นคือเรื่องของกิน โดยมีชื่อเสียงเรื่องการทำ ลูกชิ้น และขนมไทยก๋วยเตี๋ยว ขาวหลาม ซึ่งเหมาะสำหรับเป็นของฝากแก่ผู้มาแวะเวียน

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ที่ใช้ในการอุปโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบคลองปากบาง ซึ่งน้ำบริโภคจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้

9.2 ป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้

9.3 ภูเขา

ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นเขตชุมชน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นเขตชุมชนจะมีปัญหาด้านขยะ มีขยะมากขึ้น การแก้ไขปัญหาเทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนเช่น โครงการจัดหาดังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติชัยมูล (2550) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมากและการให้บริการเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับมากคือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการด้านประสานงานการให้บริการและด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการโดยรวม 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือด้านบุคลิกภาพให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ

2. ผู้รับบริการที่มีเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการเพราะทำให้ทราบว่าองค์กรหน่วยงานนั้นมีคุณภาพเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชนและเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนและสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิงร้อยละ 36 ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40 และ 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วนอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี , การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ , ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.76$)

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}=3.35$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}=3.47$)

ในด้านการให้คำแนะนำการปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสาร การบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วิระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความ

พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดินของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ศักดิ์ หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการรับเบี้ยยังชีพ

การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

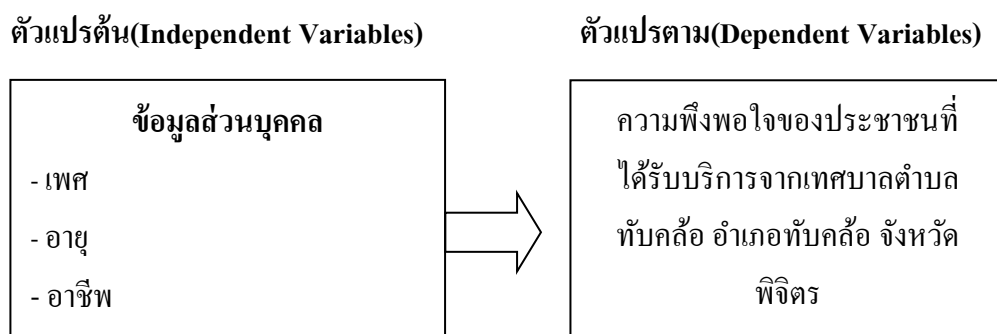
ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนก

เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ เป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น(Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)