



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2563)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
186 หมู่ 1 ถนนสุรินทร์-ปราสาท
ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดสุรินทร์ 32000

9 กันยายน 2563

ขอรับรองว่าเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ได้รับการประเมินความพึงพอใจ ของ
ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การ
ให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยสรุปคะแนน ดังนี้

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้ (เต็ม 10)	การแปลค่า ความพึงพอใจ
1	งานควบคุมอาคาร	96.24	10	มากที่สุด
2	งานจัดเก็บรายได้	96.47	10	มากที่สุด
3	งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์	98.73	10	มากที่สุด
4	งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)	97.75	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 9 กันยายน 2563

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภางค์ นันตา)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา



รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
กันยายน 2563

รายงานฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
ห้ามผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
กันยายน 2563

รายงานฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
ห้ามผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นั้น ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินนี้จะสะท้อนถึงผลการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม ในรอบระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา อันจะสามารถนำผลการประเมินไปดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

ขณะนี้การดำเนินโครงการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะกรรมการบริหารโครงการขอกราบขอบพระคุณ บุคลากรจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คณะกรรมการบริหารโครงการ ฯ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ โดยเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานควบคุมอาคาร งานจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 270 คน การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่าย ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 ราย เลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่งโดยการคำนวณด้วยการหาสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ พบว่า

1. ผู้รับบริการตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 70.00) ส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี (คิดเป็นร้อยละ 46.36) โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (คิดเป็นร้อยละ 79.55) และประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม (คิดเป็นร้อยละ 80.91) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 75.91)

2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (คิดเป็นร้อยละ 11.82) งานควบคุมอาคาร (คิดเป็นร้อยละ 11.36) งานจัดเก็บรายได้ (คิดเป็นร้อยละ 39.55) และงานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) (คิดเป็นร้อยละ 37.27) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน (คิดเป็นร้อยละ 75.50) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 70.50) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 63.60) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 44.50)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 97.19) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (คิดเป็นร้อยละ 98.73) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานควบคุมอาคาร (คิดเป็นร้อยละ 96.24) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 97.19) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ (คิดเป็นร้อยละ 99.34) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 95.66)

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่การให้บริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และด้านควรปรับปรุง ไม่มี

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และด้านควรปรับปรุง ไม่มี

3. ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และด้านควรปรับปรุง ไม่มี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการรับบริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.55 และด้านควรปรับปรุง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.45

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ช
 บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	4
ขอบเขตการดำเนินงาน	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
แผนการดำเนินงาน	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	18
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	27
ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	 49
ประชากรและตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	57
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	58
ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ	60
ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	63
ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง	74
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการวิจัย	75
อภิปรายผล	82
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	89
ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	90
ข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	95
ค ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แผนการดำเนินงาน.....	6
3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน	50
3.2 รายละเอียดของข้อโต้แย้ง ระดับและลักษณะการวัด และที่มาของเครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	58
4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ	60
4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา.....	60
4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ได้รับบริการบ่อยครั้ง.....	61
4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง.....	62
4.6 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ.....	62
4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน.....	63
4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ....	65
4.9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน	67
4.10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน	68
4.11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน	70
4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อ การเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน	72

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์	48
4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน	64
4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน	65
4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	66
4.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	66

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ถือเป็นหลักของการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดี เป็นหลักในการนำมาปกครองประเทศให้เกิดความสงบสุข โดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า จะเห็นได้ว่าหลักของธรรมาภิบาล มุ่งเน้นให้ทราบถึงปัจจุบันที่มีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึง การพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม ซึ่งมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจะเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็น

กระบวนการพัฒนาในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อ การให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช. 2554)

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น (ชวงค์ ฉายะบุตร. 2539. หน้า 28.) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี่ยงเบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนร่วมรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชวงค์ ฉายะบุตร. หน้า 29.) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทยตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลางกระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เนื่องจากเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขตหรือ การเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาลให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งเทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร อย่างไรก็ตามเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีโครงสร้างเหมือนกัน คือ ประกอบด้วย สภาเทศบาล (ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะเทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากรเท่านั้น

เทศบาลตำบลจัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นที่มีความเจริญพอสมควร และสามารถมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ ปรกติจะตั้งขึ้นในท้องถิ่นของอำเภอต่าง ๆ ที่มีใช้อำเภอเมือง หรือท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยมาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้บริการ บำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ซึ่งการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วย การนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด สำหรับมาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม ให้มีสุสานและฌาปนสถาน บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และเทศพาณิชย์ โดยอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ ในการจัด ระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นด้วยตนเอง ในส่วนของภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยเทศบาลตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงานกำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการเหล่านี้เป็นบทบาทของเจ้าหน้าที่

ภาครัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและการสร้างสรรค์ความเจริญในท้องถิ่น

เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ มีพื้นที่ให้บริการจำนวน 5.03 ตารางกิโลเมตร หรือ 3,143.75 ไร่ แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 10 ชุมชน มีประชากรในเขตพื้นที่ 5,124 คน ในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลสนมมีลักษณะที่โดดเด่นในเรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่นการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี เทศบาลตำบลสนมได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานควบคุมอาคาร งานจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มารับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการจากการให้บริการที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

1. ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1.1 งานควบคุมอาคาร
- 1.2 งานจัดเก็บรายได้
- 1.3 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์

1.4 งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)

2. ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามฐานข้อมูลที่เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ จัดเก็บไว้ระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562-30 กันยายน พ.ศ. 2563

4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562- กันยายน 2563 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายน - สิงหาคม พ.ศ. 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ และสามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการ และคุณภาพของการบริการตามหลักการให้บริการภาครัฐที่ดีต่อไป

2. ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือแผนงานสำหรับพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการจากการให้บริการที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุด จากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แผนการดำเนินงาน

ในการดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ได้กำหนดแผนการดำเนินการดังตารางที่ 1.1

ตาราง 1.1 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรมการดำเนินงาน	เดือนตุลาคม 2562 - กันยายน พ.ศ. 2563										
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1 วางแผนการดำเนินงาน จัดประชุม											
2 จัดทำเค้าโครงงานวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล											
3 คณะผู้วิจัยดำเนินการสำรวจ/เก็บข้อมูล											
4 วิเคราะห์ข้อมูล											
5 แปลผลข้อมูลและเขียนรายงาน											
6 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการวิจัย											
7 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์											
8 ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์											

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบ

3. การให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดใน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการดำเนินการเป็นลำดับเพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามที่ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดไว้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ รวมถึงความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม รวมถึงให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ หรือสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอ และทันสมัย ตลอดจนการจัดบริบทของส่วนงานบริการและภายในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเพียงพอ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

5. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

6. ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง บทบาทภารกิจตามตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

งานด้านบริการกฎหมาย มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

งานด้านทะเบียน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การรับแจ้งการเกิด การตายเกินกำหนด การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง การตอบรับใบแจ้งย้ายที่อยู่ และส่งใบแจ้งย้ายที่อยู่ การได้ตอบหนังสือราชการที่มีไป - มาระหว่างงานทะเบียนราษฎรกับหน่วยงานอื่น การเบิกจ่ายแบบพิมพ์เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร การออกเลขหมายประจำบ้าน -

การรื้อถอน การรับคำร้อง ขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และส่งมอบเอกสารแบบพิมพ์ สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งย้ายที่อยู่ให้แก่ผู้ขอรับบริการ เก็บรักษาใบเสร็จและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมทะเบียนราษฎร ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น งานอาคาร ถนน สะพาน ท่อระบายน้ำ และงานชลประทาน ตลอดจน งานบำรุงรักษา ซ่อมแซม และจัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการและการออกแบบก่อสร้างแก่องค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมปรึกษาซ่อมแซม วัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และจัดให้มีการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเน่าเสีย

งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย

งานด้านการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ งานบริหารวิชาการศึกษา งานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานจัดการศึกษา งานทดสอบและประเมินผลตามตัวชี้วัด งานบริการและบำรุงสถานศึกษา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานกิจการเด็กและเยาวชน งานกีฬาและสันทนาการ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริมทำนุบำรุงรักษาไว้ซึ่งศิลปประเพณี ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิตส่งเสริมสนับสนุนการเล่นกีฬา การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย งานวิเคราะห์และพิจารณา ทำความเห็น สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการด้านกฎหมาย และระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่น ๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย งานตรวจสอบควบคุม ดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร งานฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านรายได้หรือภาษี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า ด้านพัฒนารายได้ ด้านควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ ด้านทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านสวัสดิการสังคม ด้านพัฒนาสังคม ด้านจัดระเบียบสังคม สำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนเพื่อรับผิดชอบในการปรับปรุงชุมชนของตนเอง ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน จัดทำโครงการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน ดำเนินการพัฒนาชุมชนทางด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรมการศึกษา การอนามัย และสุขภาพ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านสาธารณสุข มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมโรค การสุขภาพอื่น ตามแผนการสาธารณสุขและข้อบังคับตำบล การวางแผนการสาธารณสุขและการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข งานเฝ้าระวังโรค การเผยแพร่ฝึกอบรม การให้สุขศึกษา การจัดทำงบประมาณตามแผนงานสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุข การควบคุม การฆ่าสัตว์ จำหน่ายเนื้อสัตว์ การรักษาความสะอาด การอนุรักษ์ ตรวจสอบและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกดำรงชีพและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

งานด้านอื่น ๆ เป็นการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ ในที่นี้คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจ หรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ

แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลึกซึ้ง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อุทัย พรณสุตใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

ชูชัย สมิทธิไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานนี้ได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจไม่ได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้นจนเกิดเป็นทัศนคติในทางบวก หรือเกิดความชอบใจ โดยในงานวิจัยนี้ เป็นระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองตอบต่อการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ

การสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นกัน ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550 : 35-37) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

2.1.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ทั้งที่มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยตรง (Membership Groups) ได้แก่

1) กลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ (Primary Groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เป็นลักษณะของการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการ

2) กลุ่มอ้างอิงทุติยภูมิ (Secondary Groups) ได้แก่ กลุ่มศาสนา อาชีพ สมาคม เป็นลักษณะการติดต่อกันแบบเป็นทางการมากกว่า แต่มีความต่อเนื่องน้อยกว่า

2.1.2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

2.1.3 บทบาทและสถานภาพ (Role and Status) แต่ละบุคคลแสดงออกในแต่ละกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่ คนหนึ่งอาจมีหลายบทบาท เป็นทั้งลูก แม่ เพื่อน หัวหน้า ลูกน้อง เป็นต้น ซึ่งแต่ละบทบาทก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ แต่ละบทบาทก็จะแสดงสถานะทางสังคมอยู่ด้วยเป็นสถานะที่สังคมยอมรับในตัวบุคคลนั้น ๆ ต้องตระหนักถึง “สัญลักษณ์ของสถานะ (Status Symbol)” ในการทำการตลาด คนต้องการการยอมรับจากสังคม และพยายามแสดงออกถึงสถานะของตน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

2.2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษาถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

2.2.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมี

อิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง จะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาสินค้าผลิตภัณฑ์

2.2.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลจะมีอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องขึ้นถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

2.2.5 บุคลิก ลักษณะ และแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแง่มุมที่ต่างกันไป ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual Self-Concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal Self-Concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองในสิ่งที่เป็นอย่างที่แตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (Their Other Self-Concept Think Others See Them)

2.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการคือ

2.3.1 การกระตุ้นเร้า (Motivation) ความต้องการของบุคคลมีความหลากหลายและอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน บ้างก็เป็นไบโอเจนิค (Biogenic) หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียด (Tension) เช่น ความหิว ความกระหาย ความไม่สะดวก บ้างก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) เกิดจากความตึงเครียด เช่น การยอมรับการมีส่วนร่วมของสังคม การยอมรับการประสบความสำเร็จ ความต้องการต่าง ๆ จะยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันที เพียงแต่ก่อให้เกิดความรู้สึกตึงเครียด ดังนั้นนักการตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำ การศึกษาถึงทฤษฎีการจูงใจจะช่วยให้เข้าใจและนำมาใช้มากที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์ และทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก

2.3.2 การรับรู้ (Perception) ผู้ที่ได้รับการกระตุ้นจะพร้อมที่จะแสดงออก การแสดงออกในรูปแบบไหนขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคล การรับรู้เป็นกระบวนการในการเลือก (Select) จัดการ (Organize) และแปล (Interpret) ข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้า ซึ่งส่งผลให้การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไป เนื่องจากกระบวนการในการรับรู้ที่แตกต่างกัน

2.3.3 การเรียนรู้ (Learning) ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าไม่เกิดการเรียนรู้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดพฤติกรรม แสดงว่าเกิดการเรียนรู้ สามารถสร้างการเรียนรู้ให้บุคคลได้โดยใช้แรงขับดัน (Drive) สิ่งกระตุ้น (Stimuli) สิ่งชี้แนะ (Cue) การตอบสนอง (Response) และการบังคับ (Reinforcement) ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and Attitude) มาจากการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการปลูกฝังมาระยะเวลาหนึ่ง จากสภาพแวดล้อมและสังคมที่บุคคลอยู่ร่วมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการดำรงชีวิตและพฤติกรรมการซื้อขายของผู้บริโภค และความเชื่อและทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ยาก

นอกจากนี้ วิเชียร วิทย์อุดม (2554 : 1) ได้อธิบายและแบ่งความหลากหลายที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมออกเป็น 2 ขอบเขต ได้แก่ 1) ขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมิ (Primary Dimensions of Diversity) คือ ความแตกต่างของมนุษย์ซึ่งเป็นมาตั้งแต่เกิดหรือซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการต้องเข้าร่วมอยู่ในสังคม และมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของเราอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมินั้นรวมไปถึงอายุ เชื้อชาติ เพศ คุณภาพ ความสามารถทางร่างกายและการปรับตัวทางด้านอารมณ์และทางด้านเพศ และ 2) ขอบเขตความหลากหลายขั้นทุติยภูมิ (Secondary Dimensions of Diversity) คือ ลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถที่จะถูกเปลี่ยนแปลงได้ พวกเขาจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลกับสิ่งที่เขาได้รับมา สิ่งที่ทอดทิ้งไปและสิ่งสามารถขยายต่อเติมได้ในตลอดชีวิตของพวกเขา โดยขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เรารับรู้และแปลความสภาพแวดล้อมที่พวกเราต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินั้นมีความสำคัญ เนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้เสนอทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ทฤษฎีที่เน้นสถานการณ์ ทฤษฎีที่เน้นคุณลักษณะของบุคคล และทฤษฎีที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (ชูชัย สมิทธิไกร. 2557 : 308-313) ดังนี้

3.1 ทฤษฎีที่เน้นสถานการณ์ (Situational Theories) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากธรรมชาติของตัวงานและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) และทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Model) โดยเสนอแนะว่าหากต้องการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน องค์การจะต้องให้ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่เหมาะสมแก่บุคคล เช่น การทำให้ลักษณะงานน่าสนใจและท้าทาย หรือการทำให้บุคคลรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน แต่การให้ปัจจัยป้องกัน (Hygiene Factors) เป็นสิ่งที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิด

ความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น ส่วนทฤษฎีคุณลักษณะของงานเสนอว่าคุณลักษณะของงาน 5 ประการสามารถทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานได้ คุณลักษณะของงานทั้งห้า ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระ (Autonomy) และการได้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การวิจัยหลายเรื่องพบผลที่สนับสนุนแนวคิดของทฤษฎีนี้ กล่าวคือ ได้พบว่าคุณลักษณะของงานทั้งห้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

3.2 ทฤษฎีที่เน้นคุณลักษณะของบุคคล (Dispositional Theories) เริ่มมีพัฒนาการเมื่อไม่นานมานี้ โดยมีแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานมีที่มาจากคุณลักษณะภายในของบุคคล เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality) ลักษณะอารมณ์เชิงบวกและเชิงลบ (Positive and Negative Affectivity) นักวิชาการบางคนถึงกับเสนอแนะว่า ความพึงพอใจในงานอาจมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากลักษณะทางพันธุกรรม

3.3 ทฤษฎีที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (Interactive Theories) มีแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลกับสถานการณ์ แม้ว่าจะมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีการรับรู้คุณค่า (Value - Percept Theory) ซึ่งมีนักวิจัยได้เสนอว่า การรับรู้คุณค่าของแต่ละบุคคลจะเป็นสิ่งที่กำหนดว่า ปัจจัยใดที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่ามีคุณค่าของงานที่มีความสำคัญต่อตนเองยังไม่ได้รับ การตอบสนอง บุคคลนั้นก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็น การรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังในการบริการนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในงานของผู้รับบริการ

4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรม และเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด. 2554 : 21) โดยเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้

ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้รับการบริการ นั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึง เป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของ ผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่การ ธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัว

ของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

ในขณะที่การบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 : 65-68) ได้อธิบายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) นั่นคือ ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมาย มากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่า พวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิด สิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการ นั้น ๆ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของ ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความ คาดหวังที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อ ผู้ให้บริการที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรง ต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจในการบริหารการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยแนวคิดเกี่ยวกับการปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะอธิบายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล และหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 250 ได้กำหนดว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

การปกครองท้องถิ่นปัจจุบันแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กับระดับชุมชนเมืองและชนบท ได้แก่ เทศบาลกรณีชุมชนเมือง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรณีการปกครองท้องถิ่นระดับชุมชนเมืองและชนบท เขตชุมชนเมืองใดที่มีความเจริญและความพร้อมของรายได้ก็ให้จัดตั้งเทศบาลขึ้น โดยเทศบาลนั้นมี 3 ระดับ คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โดยขึ้นอยู่กับสภาพความหนาแน่นชุมชนและรายได้ หรือถ้าเป็นท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นที่มีประชาชนตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรก็จะเป็นเทศบาลเมือง ถ้าเป็นชุมชนขนาดใหญ่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไปและมีรายได้พอควรก็ยกเป็นเทศบาลนคร

การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานอย่างเดียวกัน คือ จะประกอบด้วยสภาเทศบาล ซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารแล้วแต่กรณี สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล ส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งมาจากการปกครองส่วนภูมิภาค จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี โดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล แต่มีข้อสังเกต ว่าหากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น "ออกเสียงแสดงประชามติ" ให้เลือกนายกเทศมนตรีโดยตรง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะแต่งตั้งไปตามที่ประชาชนเลือกเขตชนบทนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน

ตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น 2) องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. มาตรา 58 ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายบริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสมาชิก 2 ประเภท คือ หนึ่ง สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสอง สมาชิกโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ของทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล ส่วนคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน (4 ปีแรก) ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระ 4 ปี ทั้งนี้ "หลังจากครบ 4 ปีแรก สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีเพียงประเภทเดียว" คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน สมาชิกโดยตำแหน่งอย่าง กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจะหมดสิทธิไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จากผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินอย่างขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลลงสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบล ซึ่งถือเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุดในการปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งหมด (สมคัย ฎีศรีศักดิ์. 2556 : 33-34) ปัจจุบันมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,324 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2563) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2563)

2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินการในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย นอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของตนในการให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎรการคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม และการจัดกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 1,000 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562)

2.2.1 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2.2.2 มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ คู่สมรส ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.2.3 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นสากล โดยคณะ สุวัฒน์วิทยากร (2556 : 7-19) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดตั้งและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นพร้อมกับการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองของเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่งในสมัยที่ จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นมาและยกเลิกกฎหมายเก่าทั้งหมด โดยได้ปรับแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวมาโดยตลอด มีการแก้ไขเพิ่มเติมคือ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14)

พ.ศ. 2562 จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

2.2 ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้
- 3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร

3.1 เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้

3.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ปัจจุบันมีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น 2,450 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 185 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 2,235 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2563) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2563)

3.2 การจัดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดเรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ กล่าวคือ การกำหนดให้มีส่วนราชการของเทศบาล และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย แต่เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานมีผลต่ออัตราค่าจ้าง ตำแหน่ง และเงินเดือนของข้าราชการเทศบาล ดังนั้นพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงกำหนดให้คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล และกิจการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ดังนั้น

การใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีในการประกาศกำหนดส่วนราชการของเทศบาล จะต้องพิจารณาจากมาตรฐานทั่วไปที่กระทรวงมหาดไทย โดยคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลประกาศกำหนดไว้ ซึ่งการแบ่งส่วนราชการในเทศบาลมีแนวทาง ดังนี้

3.2.1 สำนักปลัดเทศบาล

3.2.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย

1) ส่วนราชการที่เป็นสำนัก หรือกอง

- (1) การคลัง
- (2) การช่าง
- (3) การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- (4) การศึกษา
- (5) วิชาการและแผน
- (6) การประปา
- (7) การแพทย์
- (8) การช่างสุขาภิบาล
- (9) สวัสดิการสังคม

2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

3.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำ และหน้าที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของเทศบาล ในบทนี้จะขออธิบายเพียงเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง ดังนี้

3.3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ

1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- 2) เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลดังกล่าวข้างต้น และมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ และรักษาคนเจ็บไข้
- (4) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (5) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (6) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (7) ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3.3.2 หน้าที่ที่อาจจัดทำ มีดังนี้

- 1) เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

- 2) เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุขการ
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของ

ท้องถิ่น

(12) เทศพาณิชย์

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักในการบริการสาธารณะและดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาล อันได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัย การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

4. หน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องถิ่นโดยทั่วไปต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับชุมชนและท้องถิ่น เกมและวิลสัน (Game and Wilson. 2011: 6-7 อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 : 17-18) ได้รวบรวมเอาไว้ว่าท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับชุมชน 6 ด้าน ได้แก่

4.1 สร้างชุมชน (Building Community) ประกอบด้วย 1) การออกแบบสำรวจ ได้แก่ งานออกแบบ การสำรวจ 2) การก่อสร้าง ได้แก่ งานก่อสร้าง งานควบคุมการก่อสร้าง งานไฟฟ้า ประปา 3) การเคหะ ได้แก่ งานดูแลคนไร้บ้าน การบริหารที่พักราคาถูก 4) การบำรุงรักษา ได้แก่ การดูแลทำความสะอาด งานกลิ้งวงจรปิด และ 5) การเงิน ได้แก่ งานทำบัญชีการเงิน และงานเก็บภาษี

4.2 ดูแลรักษาชุมชน (Caring for Community) ประกอบด้วย 1) การดูแลเด็กและวัยรุ่น ได้แก่ งานดูแลผู้ติดยาเสพติด งานการศึกษานอกสถานที่ 2) การดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแลผู้สูงอายุ 3) สุขภาพ ได้แก่ งานดูแลผู้ป่วยทางจิต งานรักษาผู้ป่วย 4) สังคมสงเคราะห์ ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ งานรับบุตรบุญธรรม และ 5) งานสังคมสงเคราะห์อื่น เช่น งานดูแลคนพิการ และการจัดหางาน

4.3 ให้การศึกษาชุมชน (Educating Community) ประกอบด้วยโรงเรียน และการสอนก่อนวัยเรียน ได้แก่ 1) งานรับเลี้ยงเด็ก 2) การให้คำปรึกษาการเลี้ยงเด็ก และ 3) การสอนเด็กพิการ

4.4 ให้ความบันเทิงชุมชน (Entertaining Community) ประกอบด้วย 1) การอำนวยความสะดวก ได้แก่ งานอุปกรณ์กีฬา ที่จอดรถ ศูนย์อาหาร 2) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานดูแลสระน้ำ การสอนการออกกำลังกาย การดูแลพิพิธภัณฑสถาน และ 3) การพักผ่อนและกีฬา ได้แก่ งานโบราณคดี งานพัฒนาการกีฬา และการท่องเที่ยว

4.5 ปกป้องชุมชน (Protecting Community) ประกอบด้วย 1) ดูแลสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ ได้แก่ ดูแลสุนัขจรจัด สถานาปนกิจ ต้นไม้ 2) ควบคุมสิ่งแวดล้อม ได้แก่ งานควบคุมแมลง งานควบคุมโรคติดต่อ 3) กำหนดมาตรฐานการค้า ได้แก่ งานตลาด มาตรฐานการค้า 4) การบำรุงรักษาทางหลวง ได้แก่ งานวิศวกรรมจราจร งานตรวจสอบความสว่างของถนน 5) การจัดการของเสีย ได้แก่ จัดเก็บขยะ การนำขยะมาใช้ใหม่ 6) การวางแผนและออกใบอนุญาต ได้แก่ งานควบคุมการพัฒนา การวางแผนการขนส่ง และ 7) การบริการฉุกเฉิน ได้แก่ งานดับเพลิง งานออกตรวจสถานที่เกิดอาชญากรรม

4.6 สนับสนุนชุมชน (Supporting Community) ประกอบด้วย 1) การบริหารและกฎหมาย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร งานทะเบียน งานทนายความ 2) การพัฒนา ได้แก่ งานฟื้นฟูความเสียหาย งานลงทุนภายในท้องถิ่น 3) การเงิน ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้ งานตรวจสอบการฉ้อโกง 4) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานต้อนรับ แปลเอกสาร บริการและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ งานออกแบบกราฟฟิก งานดูแลเว็บไซต์ 6) การตลาด ได้แก่ งานติดต่อทางอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์และการประชาสัมพันธ์ และ 7) นโยบาย งานวิจัยและประเมินผล ได้แก่ งานกำหนดนโยบาย งานพัฒนาการมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ในส่วนของด้านวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2555 : 18) ยังได้สรุปวัตถุประสงค์ที่สำคัญเอาไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะการบริหารประเทศต้องใช้เงินงบประมาณ หากให้รัฐบาลดูแลการบริการชุมชนทั้งหมด อาจไม่มีงบประมาณเพียงพอ แต่ถ้ามมีการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะมีรายได้จากท้องถิ่นบริการชุมชนและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ ซึ่งนอกจากจะแบ่งเบาภาระรัฐบาลด้านการบริการและงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงด้านอื่นด้วย เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและเวลาในการทำงาน 2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะประชาชนแต่ละแห่งย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการบริหารประเทศโดยรวมและอาจไม่รู้จักความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เมื่อเทียบกับท้องถิ่นที่เป็นคนท้องถิ่น และได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนในท้องถิ่น 3) เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นสามารถหารายได้เอง เช่น เก็บภาษีค่าธรรมเนียมหรือรายได้อื่น ซึ่งเป็นวิธีหารายได้จากท้องถิ่นมาบริหาร ทำให้ประหยัดงบประมาณที่รัฐบาลจะต้องให้แก่ท้องถิ่น แม้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุนแต่ก็ไม่ใช้ทั้งหมดทั้งจำนวนและต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณที่

สมเหตุสมผล และ 4) เพื่อให้เป็นแหล่งให้การศึกษาการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เพราะการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมบริหารและกำหนดนโยบาย คนในท้องถิ่นจึงมีโอกาสเข้าไปเป็นผู้บริหาร เป็นสภาท้องถิ่น และเป็นผู้ผลักดันนโยบายหรือควบคุมการดำเนินการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

ปัจจุบันจังหวัดสุรินทร์ มีเทศบาลตำบล จำนวน 27 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 144 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2563) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2563) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการปกครองระดับล่างที่มีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชน เป็นผู้คุ้มครองดูแล แก้ไขปัญหา และสนองความต้องการของประชาชนในท้องที่ นำบริการสาธารณะต่าง ๆ เข้ามาสู่ประชาชน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและการสร้างสรรค์ความเจริญในท้องที่

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ที่สามารถจะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่ง รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 6, 26-28, 34) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงาน ให้บริการภาครัฐ และหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

ในการจัดบริการทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มปฏิบัติงานบริการ ดังนั้น ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 6) ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายนมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ 1) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มียู่มากมาย ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท

และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตาม
 อรรถภาพของแต่ละบุคคล และ 2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรง
 กับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อม
 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้อง
 ไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้
 ให้บริการ ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ทั้งที่
 เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบริการประสบความสำเร็จเกิด
 ประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความหวงแหน และพร้อม
 เพลิดเพลินที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาล
 ให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรวจรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์
 ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้นได้รับการชมเชยไปด้วย
 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความ
 มั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม งานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น
 งานของพนักงานในบริษัทธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นบริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งใน
 ด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องและ
 ประเทศในท้ายที่สุดด้วย

2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 26-27) ได้นำเสนอว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐควรดำเนินการตาม
 คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ซึ่งคำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจ
 เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มา
 รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอื่อยปากเรียกร้อง

R = Respectful นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับ
 บริการ

V = Voluntariness Manner นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ
 เต็มใจ และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การหน่วยราชการของตนด้วย

C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีต่อผู้มาขอรับบริการ

E = Enthusiasm นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยาก ไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มิอยู่ในตัวเราทุกคน เพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชน อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามารับบริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานการให้บริการด้วย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้เพราะการให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 28) คือ

3.1 ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่า การยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3.3 ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ
 จำนวนงานรู้งาน (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะ
 โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

3.4 การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่วุ่นวาย ไม่มีพิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย (Access)
 เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดเวลา 24
 ชั่วโมง

3.5 ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะ
 ทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎ
 จราจร ก็จะทำให้ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

3.6 ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication)
 ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น
 บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควรไปติดต่อกับ
 ใคร อยู่ที่ไหน เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ

3.7 ความเชื่อถือได้ (Creditability) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตาม
 ศาล สถิติยุติธรรม มีภาพลักษณ์สำคัญคือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

3.8 ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ (Security)
 โดยเฉพาะในขณะบริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิด
 เหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้ชิด

3.9 ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer
 Understanding) เช่น แพทย์ พยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้
 ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอน
 เฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

3.10 ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ (Tangibles) เช่น สถานที่
 ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบ
 หญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้
 ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึก
 คิดภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งเกี่ยวกับคุณภาพของคน
 สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรใน การให้บริการด้วย

4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

คุณภาพของการให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ จะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับการบริการจริงที่เกิดขึ้น ถ้าผลการให้บริการตรงตามคาดหวัง ถือว่าการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ แต่ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังถือว่าเป็นการให้บริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังนั้น การดำเนินงานการบริการภาครัฐจึงควรอาศัยบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน เป็นแนวทางในการสร้างหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี 7 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 34) ดังนี้

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่ขอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋วการแสดงละครเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

4.3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความ

ต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ

4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับเรื่องราวแล้วรีบดำเนินการทันที ไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการ ถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรออย่างสะดวก สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากจะกลับมาขอรับบริการอีก

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคน ทุกระดับ อย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ไม่พอใจได้

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอธยาศัย्यของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด "ปรัชญาการบริการ" (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากระบวนการบริหารเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบ

งานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือ กลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ดังนั้นแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูงตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”

ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติดังนี้จึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ภายในช่วงปี พ.ศ. 2561 - 2580 โดยจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในปี พ.ศ. 2561 พบว่า ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐร้อยละ 84 ซึ่งพิจารณาจากสองปัจจัยหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม จะมีการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้สามารถสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริงและครอบคลุม และเพื่อให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับในเวทีโลก ซึ่งสามารถสะท้อนได้จากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับของ UN ที่กำหนดให้ประเทศไทยจะต้องได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน 1 ใน 10 ของโลก ภายในช่วงปี 2561 - 2580 ปรับปรุงดีขึ้นจากอันดับ 73 จาก 193 ประเทศทั่วโลกในปี 2561

เพื่อให้เป้าหมายข้างต้นเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการไว้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรม

เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ประกอบไปด้วย 5 แผนย่อย ได้แก่

1) การพัฒนาบริการประชาชน เน้นการให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

2) การบริหารจัดการการเงินการคลัง เน้นการบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการใช้งบประมาณ การจัดการรายได้รายจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและประหยัดที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย

3) การปรับสมดุลภาครัฐ เน้นการให้ภาคส่วนอื่น ๆ อาทิ ภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือ ประชากรรัฐโมเดลสามารถเข้ามาแบ่งเบาภาระในการแก้ไขและตอบสนองความต้องการของตัวเองในพื้นที่ ส่งผลให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อก่อให้เกิดบริการสาธารณะเพื่อประชาชน

4) การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ เน้นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาครัฐและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารการตัดสินใจและการบริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้เอกชน ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐ เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและประโยชน์ในการใช้ชีวิตให้วิธีการทำงานของหน่วยงานราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5) การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เน้นการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก และเป็นคนเก่ง มีความรู้ความสามารถในการทำงานรับใช้ประเทศชาติ และประชาชน

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ซึ่งความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2563-2567 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2560-2563 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้ บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ มีรายละเอียดดังนี้

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลสนม ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 ชุมชนร่วมใจพัฒนา และชุมชนศรีนครร่วมใจ

หมู่ที่ 2 ชุมชนหนองตาด และชุมชนศรีธาตุสามัคคี

หมู่ที่ 3 ชุมชนแสนสมบูรณ์ และชุมชนหนองสิมสามัคคี

หมู่ที่ 5 ชุมชนโคกสะอาด

หมู่ที่ 8 ชุมชนหัตถชัยบ้านโดน

หมู่ที่ 11 ชุมชนบึงนครพัฒนา และชุมชนพัฒนกิจ

สำนักงานเทศบาลตำบลสนม (ปัจจุบันเป็นเทศบาลขนาดกลาง ณ วันที่ 25 พฤษภาคม 2542) ตั้งอยู่ที่ 234 หมู่ที่ 2 ตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ โทรศัพท์ 044-589038 โทรสาร 044-589038

ภูมิประเภทของเทศบาลมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ในฤดูฝนจะมีน้ำมากและบางครั้งจะมีน้ำท่วมด้วย ในส่วนของลักษณะภูมิอากาศ เทศบาลตำบลสนม ได้รับลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ได้พัดเอาความหนาวเย็น และความแห้งแล้งเข้ามา และยังได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเอาฝนและความชื้นเข้ามา ทำให้สภาพอากาศเปลี่ยนแปลงในรอบปีต่างกัน แบ่งเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน ดังต่อไปนี้

ฤดูฝน อยู่ในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม โดยได้รับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมที่ก่อให้เกิดฝนตกทั่วประเทศ ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยต่อปีประมาณ 1,100 - 1,300 มิลลิเมตร และอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 30 องศาเซลเซียส

ฤดูหนาว อยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 24 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน อยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมร้อนพัดมาจากทะเลจีนใต้ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 36 องศาเซลเซียส และสูงสุดในเดือนเมษายน และเดือนพฤษภาคม

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลสนม เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 16 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2542



ภาพที่ 2.1 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลสนม

ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลสนม เป็นรูปท้าวอุทา ซึ่งเป็นผู้นำชาวบ้านจากอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ มาตั้งถิ่นฐานใหม่ในบริเวณหนองสนม อำเภอสนม ในปัจจุบันและได้รับโปรดเกล้าฯ เป็นพระภักดีพิพัฒยาภรณ์ (ท้าวอุทา) เป็นเจ้าเมืองสนมคนแรก ด้านล่างเป็นหนองสนม เป็นหนองน้ำที่มีความอุดมสมบูรณ์และหล่อเลี้ยงชาวสนมมาช้านาน เบื้องหลังเป็นรูปต้นไทรที่แผ่กิ่งก้านสาขาให้ความร่มเย็นแก่ชาวสนม ซึ่งเปรียบเสมือนความเจริญรุ่งเรืองของเทศบาลตำบลสนม โดยเทศบาลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

สำนักงานเทศบาลตำบลสนม ตั้งอยู่บริเวณชุมชนหนองตาด เลขที่ 234 หมู่ที่ 2 ตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ มีพื้นที่ 5.03 ตารางกิโลเมตร หรือ 3,143.75 ไร่ ห่างจากจังหวัดสุรินทร์ ไปทางทิศเหนือ ประมาณ 50 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ ม.1 ม. 2 ม.3 ม.5 ม.8 และหมู่ 11 โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 ชุมชน ดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. ชุมชนร่วมใจพัฒนา | 6. ชุมชนศรีนครร่วมใจ |
| 2. ชุมชนหนองตาด | 7. ชุมชนศรีธาตุสามัคคี |
| 3. ชุมชนหนองสิมสามัคคี | 8. ชุมชนแสนสมบูรณ์ |
| 4. ชุมชนโคกสะอาด | 9. ชุมชนหัตถชัยบ้านโดน |
| 5. ชุมชนบึงนครพัฒนา | 10. ชุมชนพัฒนกิจ |

อาณาเขตของเทศบาลตำบลสนม

ทิศเหนือ มีอาณาเขตติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลสนม

ทิศใต้ มีอาณาเขตติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลสนม

ทิศตะวันออก มีอาณาเขตติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลสนม

ทิศตะวันตก มีอาณาเขตติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลสนม

3. ประชากร

เทศบาลตำบลสนม มีประชากรรวมทั้งสิ้น 5,111 คน แยกเป็น

ชาย จำนวน 2,480 คน

หญิง จำนวน 2,631 คน

ความหนาแน่นของประชากร 1,016 คนต่อตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรเทศบาลตำบลสนม

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร			ผู้นำ
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ชุมชนร่วมใจพัฒนา ชุมชนศรีนครร่วมใจ	461	486	947	นายสุวิพล ศีลาอ่อน (ผู้ใหญ่บ้าน)
2	ชุมชนหนองตาด ชุมชนศรีธาตุสามัคคี	518	551	1,069	นายนิคม งามวิไล (กำนันตำบลสนม)
3	ชุมชนแสนสมบุรณ์ ชุมชนหนองสิมสามัคคี	483	516	999	นายอรรถวิทย์ ตระกูลสุข (ผู้ใหญ่บ้าน)
5	ชุมชนโคกสะอาด	330	382	712	นายบุญทัน แสงวงษ์ชัย (ผู้ใหญ่บ้าน)
8	ชุมชนหัตถชัยบ้านโดน	264	262	526	นายประจักษ์ ร่มดี (ผู้ใหญ่บ้าน)
11	ชุมชนบึงนครพัฒนา ชุมชนพัฒนกิจ	430	428	858	นายอุโล ทองด้วง (ผู้ใหญ่บ้าน)
0	สนม	10	3	13	-
รวมทั้งหมด		2,480	2,631	5,111	

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15-60 ปีเต็ม ร้อยละ 80 อ่าน เขียนภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 80 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 90 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ ๆ ได้ การแก้ปัญหาของเทศบาล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ให้กับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน

4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษายาบาล ปัญหาคือ ประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหาคือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้เทศบาลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหามาตรฐาน

1. หน่วยงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง และคลินิกเอกชน จำนวน 3 แห่ง
2. สมาชิกอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จำนวน 89 คน (10 ชุมชน)

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่

ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจากตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไข

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตเทศบาลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ในเขตเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เทศบาลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ เทศบาลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะ จะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อต้องเป็นที่สาธารณะ ปัจจุบันเทศบาลมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 1,448 หลังคาเรือน

ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 440 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตเทศบาล

5.3 การประปา

การประปา เทศบาลใช้กิจการประปาของอำเภอรัตนบุรี สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง และบางครั้งน้ำก็ไม่ไหล สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ การแก้ปัญหาคือ ต้องการให้มีประปาที่เป็นของเทศบาลเอง โดยเทศบาลได้นำโครงการบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

เพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการเมื่อมีงบประมาณก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 1,448 หลังคาเรือน

หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ของการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนบุรี 1 แห่ง

ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย 450-500 ลบ.ม. ต่อวัน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาล ร้อยละ 95 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม -ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ยางพารา

6.2 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

โค 138 ตัว กระบือ 129 ตัว สุกร 180 ตัว

เป็ด 210 ตัว ไก่ 9,262 ตัว

6.3 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ ได้แก่ สวนสาธารณะหนองสนม และสวนสาธารณะหนองสิม

6.4 อุตสาหกรรม

จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 10 แห่ง

โรงงานรับซื้อขยะรีไซเคิล จำนวน 3 แห่ง

6.5 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15-60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เนื่องจากพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 โดยมีวัด 4 แห่ง คือ วัดศรีสว่างโคก
สะอาด วัดธาตุ วัดป่าอตุโลบุญญลักษม์ และวัดบึงบ้านสนม

ประเพณีและงานประจำปีที่สำคัญ ได้แก่

ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือนมกราคม

งานประจำปีอำเภอสนม งานเทศกาลสนมเมืองดอกจาน ประสานใจ ไหว้ปู่ตา ประมาณ
เดือนกุมภาพันธ์

ประเพณีบุญเวทเทศน์มหาชาติ ประมาณเดือนมีนาคม

ประเพณีวันสงกรานต์และวันผู้สูงอายุ ประมาณเดือนเมษายน

ประเพณีบุญบั้งไฟ ประมาณเดือนพฤษภาคม

ประเพณีแห่เทียนพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม

ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำ
เครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และการ
อนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 100% พูดภาษาอีสาน

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ใน
ครัวเรือนและจำหน่าย ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักสานที่ทำจากไม้
ไผ่

โดยเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานควบคุมอาคาร งานจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และ
งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มริษา ไกรงู (2553) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้
โดยสารประจำเส้นทางสายกรุงเทพ - เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่
มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับ
การเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางกลุ่มตัวอย่างที่

ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพ - เพชรบุรี(หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling ท 1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากร ในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการผู้ให้บริการบนรถตู้โดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสารความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางพบว่า ช่วงเวลาที่รอใช้บริการและระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69

และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญภา (2557) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทาการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย (2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน คือ การมีทัศนคติต่อการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชน ซึ่งสามารถวัดคุณภาพการ บริการในหลายๆด้าน เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ประโยชน์แก่ประชาชนในการให้บริการ งานวิจัยนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อ.กระสัง จ.บุรีรัมย์ และใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงคุณภาพ

การบริการและพัฒนารูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล การศึกษานี้ใช้คุณภาพการบริการ เป็นกรอบสำหรับออกแบบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจะแยกคำถามออกเป็นช่วงของเวลาในการดำเนินงาน ได้แก่ ก่อนการก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบหลังการก่อสร้าง เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์โดยกลุ่มประชากรเป้าหมายที่ ทำการศึกษา คือ ประชากรในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลอุตรดิตถ์ โดยใช้สูตรการคำนวณ กลุ่มตัวอย่าง ที่ทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane และได้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน ผลการศึกษาวិเคราะห์ข้อมูล ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ในส่วนของงานถนน อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านระหว่างลงมือก่อสร้างระดับความพึงพอใจมี คะแนนต่ำ ที่สุด และด้านผลกระทบหลังการก่อสร้างระดับความพึงพอใจมีคะแนนสูงที่สุด และ พบว่าเรื่องการรับแจ้งซ่อม ความรวดเร็วในการซ่อมแซม และเรื่องการเกิดความเสียหายซ้ำซากควร ปรับปรุง เพื่อเป็นการพัฒนางานและพัฒนาการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปณณวัชร พัทธราลย์ (2559) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและ ความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนทั่วไปผู้ใช้บริการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก มีจำนวน 30 คน ไตรระดับความเชื่อมั่น 0.955 โดยแจกกับ ประชาชนทั่วไปผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และมีการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 164 คน และเป็นเพศหญิง 236 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปีจำนวน 248 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 242 คน มีสถานภาพ ของผู้มารับบริการเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 162 คน มีรายได้ 15,001-25,000 บาท/ เดือน จำนวน 171 คน และรู้จักธนาคารออมสินมากที่สุด 288 คน ไม่รู้จักธนาคารเพื่อการนำเข้าและ ส่งออกมากที่สุด 112 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557:97) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 245 คน คือลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้าง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนโทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้า พึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอก เห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อดีตการให้บริการในภูมิภาคเมื่อเปรียบเทียบโดยการใช้คะแนนความพึงพอใจลูกค้า (Andrew Bright & John Fry, 2019) ศึกษา องค์การที่ผูกขาดการให้บริการในภูมิภาคเช่น ผู้จัดจำหน่ายไฟฟ้า ก๊าซ การประปา, การลงทุนด้านสุขภาพ, การขนส่งสาธารณะและรัฐบาลท้องถิ่นอาจมีการกำกับดูแล ภาครัฐเพียง องค์ประกอบที่พบบ่อยในการเปรียบเทียบนี้จะเป็นองค์กรกับองค์กรที่คล้ายกันอยู่ในภูมิภาค ต่าง ๆ ความพึงพอใจของลูกค้ามักจะเป็นส่วนสำคัญในการเปรียบเทียบการแข่งขันนี้ แต่ถ้าคนที่มาจาก ภูมิภาคต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยเฉลี่ยสำหรับประสบการณ์เดียวกันแล้วนี้ มี ข้อเสียบ้าง ดังนั้นความพึงพอใจในระดับภูมิภาค ได้รับการตรวจสอบสภาพแวดล้อมที่แตกต่างในระดับ การบริการลูกค้าที่มีการควบคุม พบว่าค่าเฉลี่ยของคนคะแนนความพึงพอใจออนไลน์จากภูมิภาคต่าง ๆ ของสหราชอาณาจักรให้กับโรงแรมในวันหยุดประเทศเดียว ที่ได้รับการตรวจสอบ การจัดอันดับที่ 24 และ 154 ถูกใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบผสมเชิงเส้นและรูปแบบลำดับ อันดับเครดิตเฉลี่ยที่ได้รับจากผู้คน จากภูมิภาคลอนดอนอย่างมีนัยสำคัญต่ำกว่าผู้ที่มาจากที่อื่น ปัจจัยการแก้ไขในระดับภูมิภาคที่มีการ พัฒนาและนำไปใช้คะแนนความพึงพอใจ การนำเสนอเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การปรับเปลี่ยนดังกล่าว ก็เพียงพอที่จะย้ายผู้จัดจำหน่ายลอนดอนจากหมวดโทไปยังชายแดน ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจของ ลูกค้าควรจะใช้ความระมัดระวังเมื่อเปรียบเทียบองค์กรระดับภูมิภาค การสอบสวนศักยภาพในการมีอคติ ในภูมิภาคนี้ก่อให้เกิดผลกระทบขนาดใหญ่พึงพอใจต่อลูกค้าและพฤติกรรม ดังนั้นการแก้ไขปัจจัยในระดับ ภูมิภาคควรมีการพัฒนาและนำไปใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจและพฤติกรรมได้อย่างที่ตั้งใจไว้

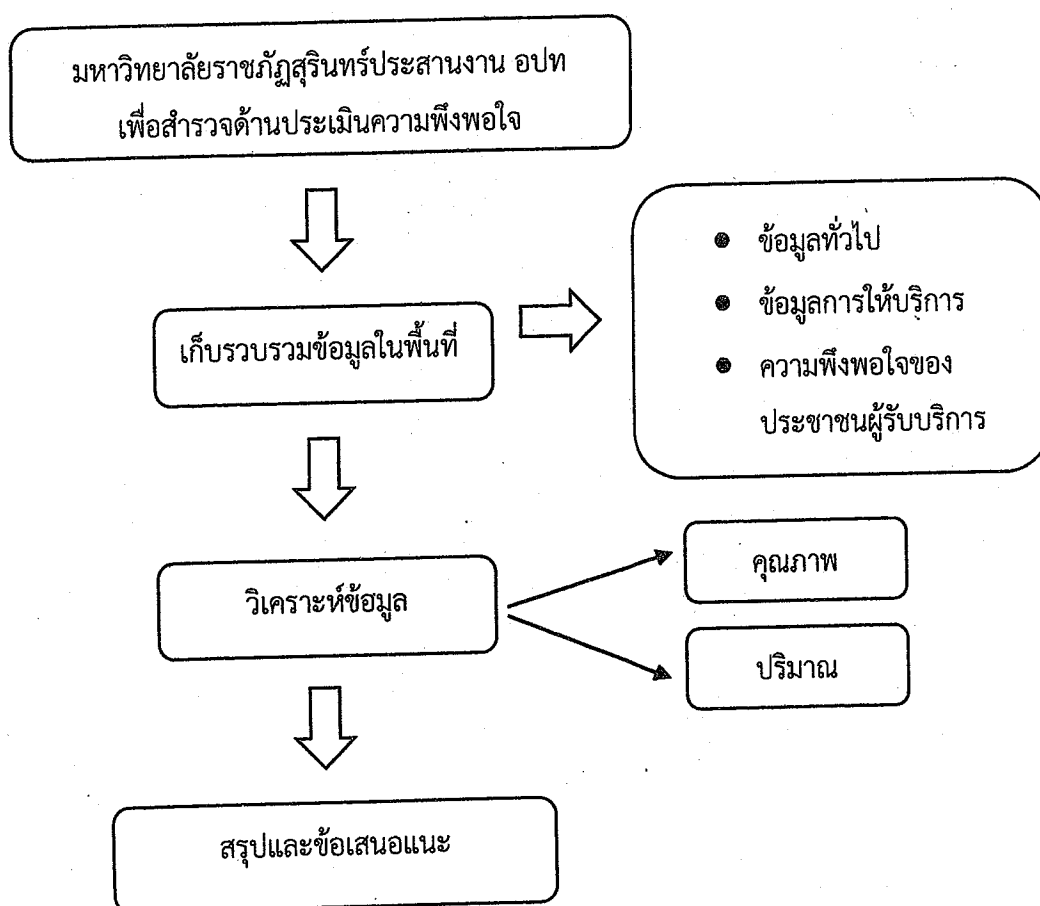
วาล และไรซิน (Walle and Ryzin. 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

เกเกไกเต (Gegekaite. 2011 : 4) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมถึง การวิเคราะห์ของทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็สามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคและความภักดีในโรงพยาบาล: ความคิดสำหรับอนาคต (Appalayya Meesala และ Justin Pual, 2018) พบว่า อุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพในประเทศกำลังพัฒนามีการบันทึกอัตราการเติบโตสูงในปีที่ผ่านมา การศึกษาครั้งนี้เน้นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่จะให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจากผู้บริโภคที่ได้รับการบริการจาก 40 โรงพยาบาลเอกชนที่แตกต่างกันใน Hyderabad, อินเดีย โดยความน่าเชื่อถือการตอบสนองความเชื่อมั่นและความเห็นอกเห็นใจ (มิติคุณภาพการบริการ) ความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาลเป็นตัวแปรการพิจารณา สำหรับการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์เส้นทางที่กระทำบน AMOS V20 ในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของตัวแปรต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาล เราพบว่าความน่าเชื่อถือและการตอบสนอง (ไม่มีรูปธรรมและการประกัน) ความพึงพอใจของผู้ป่วยผลกระทบ ความพึงพอใจของผู้ป่วยจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความจงรักภักดีของผู้ป่วยไปโรงพยาบาล สถานภาพและอายุไม่มีผลกระทบต่อน้ำหนักในสัมมาการการถดถอยของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ แต่ก็พบว่าบางส่วนเพศมีผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ คณะดำเนินงานได้สรุปแนวคิดและผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 270 ราย ตามฐานข้อมูลเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ จัดเก็บไว้ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562-30 กันยายน พ.ศ. 2563

2. ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 220 ราย คำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวิทย์เอกะกุล, 2543) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 ดังสูตรต่อไปนี้

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

กำหนด n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95 % ($x^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ที่คำนวณได้จากสูตร เท่ากับจำนวน 220 ราย จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 แยกจำนวนผู้รับบริการออกเป็นชั้นตามส่วนงานที่ขอรับการประเมิน งานควบคุมอาคาร งานจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)

2.2 คำนวณหาสัดส่วนตัวอย่างของแต่ละส่วนงานที่ขอรับการประเมิน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตาราง 3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน

ลำดับ	งานบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลสนม กำหนด	จำนวนประชากรผู้มา รับบริการทั้งหมด (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานควบคุมอาคาร	26	25
2	งานจัดเก็บรายได้	112	87
3	งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์	28	26
4	งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพ ผู้สูงอายุ)	104	82
รวม		270	220

ที่มา : (เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์. 2563)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ โดยมีข้อความเกี่ยวกับ ประเภทของบริการ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง การรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการ และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานที่รับการประเมิน เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีจำนวน 4 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ารับบริการ มีจำนวน 4 ข้อ

โดยคณะผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้มีวิธีการสร้างและตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดโครงสร้างในการจัดทำแบบสอบถาม

2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและการกำหนดกรอบแนวคิดมารวบรวมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (ภาคผนวก ข) ตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา และนำผลการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและตัวแปรแบบสอบถาม โดยใช้สูตร IOC จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามพบว่า มีค่าเท่ากับ 1.00

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) จากนั้นคณะผู้วิจัยนำผลจากการ Try Out มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

รายละเอียดของชื่อตัวแปร ระดับและลักษณะการวัด และที่มาของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้แสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดของชื่อตัวแปร ระดับและลักษณะการวัด และที่มาของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ชื่อตัวแปร	ระดับการวัด	ที่มาของเครื่องมือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ	
ประเภทบริการ	นามบัญญัติ	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
1. เพศ	นามบัญญัติ	จังหวัดขอนแก่น (2553) ;
2. อายุ	เรียงลำดับ	กระทรวงศึกษาธิการ. (2559) ;
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	เรียงลำดับ	กรมการจัดหางาน (2559) ;
4. อาชีพหลัก	นามบัญญัติ	กรมบัญชีกลาง. (2559)
5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน	เรียงลำดับ	
ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ	เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ	
1. ความถี่ในการเข้ารับบริการ	เรียงลำดับ	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	เรียงลำดับ	จังหวัดขอนแก่น (2553)
3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง	เรียงลำดับ	
4. แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	นามบัญญัติ	
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	เป็นข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	อันตรภาค	ดัดแปลงมาจาก สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนโดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)		
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน		

ชื่อตัวแปร	ระดับการวัด	ที่มาของเครื่องมือ
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		(2553); น้ำลिन เทียมแก้ว (2555); องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2560)
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม		
ด้านช่องทางการให้บริการ	อันตรภาค	
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โอน		
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย		
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ		
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียตามสาย		
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	อันตรภาค	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง		
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ		
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		ดัดแปลงมาจาก สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553); น้ำลिन เทียมแก้ว (2555); องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2560)
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม		
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	อันตรภาค	
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)		
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องฉายเอกสาร		

ชื่อตัวแปร	ระดับการวัด	ที่มาของเครื่องมือ
3.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ		
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ		

หมายเหตุ. ทั้งนี้ ปี 2563 เป็นปีแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 การวัดระดับความพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบางรายการจึงมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 220 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ เพื่อขอรับรายชื่อและข้อมูลของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน
2. พิจารณาหมู่บ้าน หรือชุมชนของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ จำนวนผู้เข้ารับบริการ และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน
3. ประสานกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562-30 กันยายน พ.ศ. 2563 โดยการชี้แจงถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ตัวอย่างทำแบบสอบถามอย่างอิสระ สำหรับตัวอย่างที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เช่น ผู้พิการ จะให้ญาติที่ใกล้ชิดสอบถาม และตอบลงในแบบสอบถามแทน หรือสอบถามทางโทรศัพท์
5. จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 1.1 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ใช้สูตรของครอนบาค ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของข้อมูลรวม

1.2 ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

สูตร
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายหรือพรรณนาลักษณะของข้อมูล

2.1 สูตรการหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{n}$$

เมื่อ X แทน จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.2 สูตรการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

Σx แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

x แทน ค่าของข้อมูล

3. เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2550 : 77) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ
3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

- | | | |
|-----------|---------|--|
| $\bar{X}$ | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) |
| S.D. | หมายถึง | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| n | หมายถึง | ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 220 ราย ตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	30.00
หญิง	154	70.00
รวม	220	100
อายุ		
ต่ำกว่า 17 ปี	2	0.91
18-24 ปี	6	2.73
25-29 ปี	4	1.82
30-39 ปี	14	6.36
40-49 ปี	102	46.36
50-59 ปี	82	37.27
60 ปีขึ้นไป	10	4.55
รวม	220	100
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	175	79.55
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	30	13.64
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	11	5.00
อนุปริญญาและปริญญาตรี	3	1.36
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.45
รวม	220	100
อาชีพหลัก		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	1	0.45

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	22	10.00
ธุรกิจส่วนตัว	9	4.09
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	1	0.45
ผู้รับบำนาญ	0	0.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	178	80.91
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	1	0.45
ไม่ทำงาน	4	1.84
กำลังศึกษา	1	0.45
อื่น ๆ	3	1.36
รวม	220	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	2	0.90
ต่ำกว่า 5,000 บาท	167	75.91
5,001-10,000 บาท	43	19.55
10,001-15,000 บาท	8	3.64
มากกว่า 15,001 บาท	0	0.00
รวม	220	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 เพศหญิง จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.00

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.36 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 50-59 ปี จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.27 อายุ 30-39 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.36 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.55 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.64 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอนุปริญญา และปริญญาตรี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.91 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.09 และไม่ทำงาน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.84 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.91 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.55 10,001-15,000 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.64 และไม่มีรายได้ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

จำนวนและร้อยละของข้อมูลการเข้ารับบริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2-4.7

2.1 ประเภทบริการจากเทศบาลตำบลสนม

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานควบคุมอาคาร	25	11.36
งานจัดเก็บรายได้	87	39.55
งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์	26	11.82
งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)	82	37.27
รวม	220	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า งานควบคุมอาคาร จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.36 งานจัดเก็บรายได้ จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.55 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.82 และงานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.27 ตามลำดับ

2.2 ความถี่ในการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเข้ารับบริการ

ความถี่ในการเข้ารับบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	24	56	15	71	166	75.50
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	1	22	11	11	45	20.50
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	0	2	0	0	2	0.80
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	0	7	0	0	7	3.20
รวม	25	87	26	82	220	100

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานควบคุมอาคาร *งานที่ 2 งานจัดเก็บรายได้
*งานที่ 3 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ *งานที่ 4 งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการความถี่ในการเข้ารับบริการ จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.50 มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.20 และ 4-5 เดือนต่อครั้ง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	21	73	15	46	155	70.50
12.01-13.00 น.	1	8	0	0	9	4.00
13.01-16.30 น.	3	6	11	36	56	25.50
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	0	0	0	0	0	0.00
รวม	25	87	26	82	220	100

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานควบคุมอาคาร *งานที่ 2 งานจัดเก็บรายได้
*งานที่ 3 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ *งานที่ 4 งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมา ได้แก่ เวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.50 เวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	10	49	11	70	140	63.60
10-30 นาที	15	37	15	12	79	35.90
31-60 นาที	0	1	0	0	1	0.50
มากกว่า 1 ชั่วโมง	0	0	0	0	0	0.00
รวม	25	87	26	82	220	100

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานควบคุมอาคาร *งานที่ 2 งานจัดเก็บรายได้
*งานที่ 3 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ *งานที่ 4 งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาทีมากที่สุด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมา ได้แก่ 10-30 นาที จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.90 และเวลา 31-60 นาที จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

2.5 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์/ไลน์/เฟซบุ๊ก	0	9	0	0	9	4.10
สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์	0	1	0	0	1	0.50
เพื่อนบ้าน	0	8	0	25	33	15.00
ผู้นำชุมชน	3	39	11	45	98	44.50
บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	17	15	15	12	59	26.80
เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน	5	15	0	0	20	9.10
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	25	87	26	82	220	100

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานควบคุมอาคาร *งานที่ 2 งานจัดเก็บรายได้
*งานที่ 3 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ *งานที่ 4 งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.80 เพื่อนบ้าน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเสียงตามสาย/วิทยุชุมชนจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานควบคุมอาคาร งานจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) โดยคณะดำเนินงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นจึงขอกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.50-3.49	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.49	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7-4.8

3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

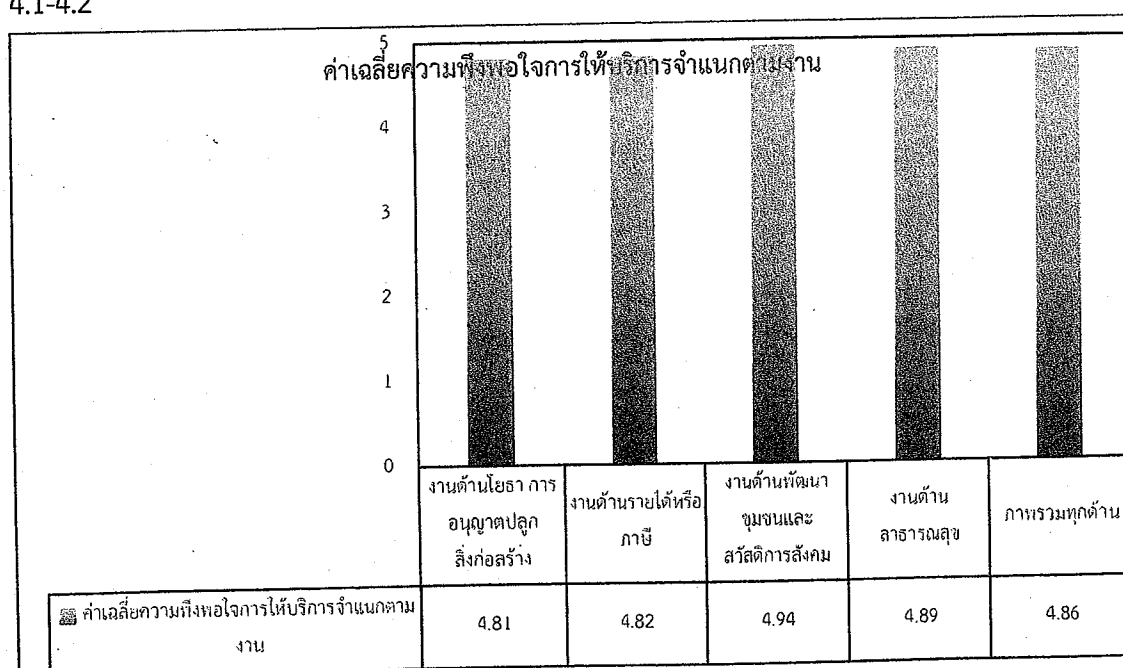
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานควบคุมอาคาร	4.81	0.51	96.24	มากที่สุด
งานจัดเก็บรายได้	4.82	0.49	96.47	มากที่สุด

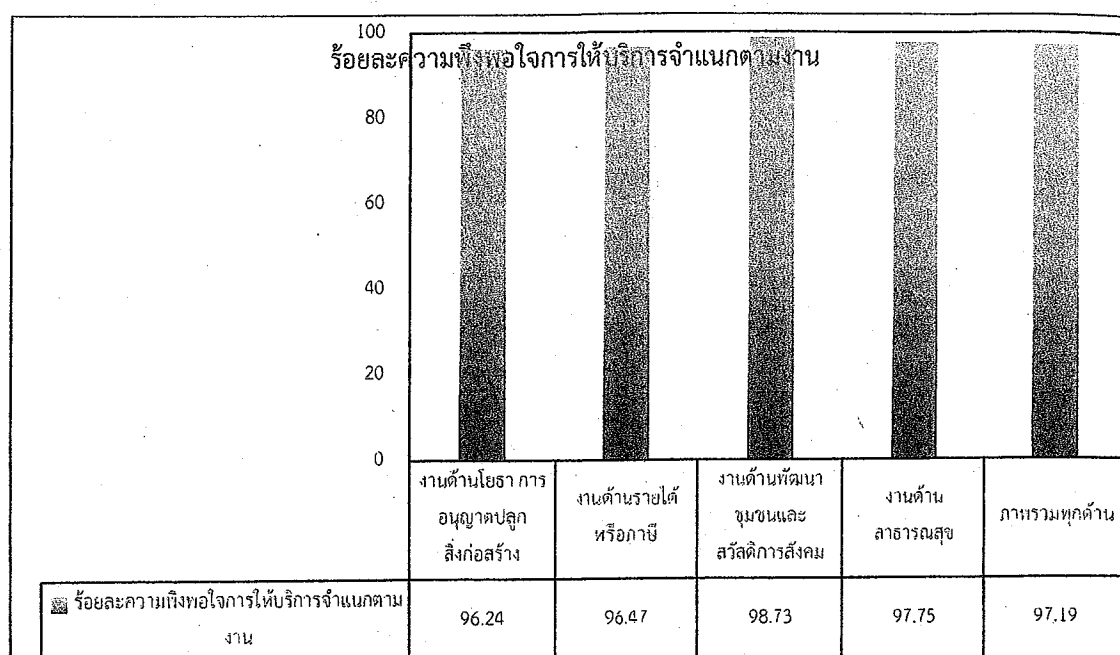
การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์	4.94	0.31	98.73	มากที่สุด
งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)	4.89	0.34	97.75	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	97.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.73 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานควบคุมอาคาร ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.24

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน ดังแผนภูมิที่ 4.1-4.2



แผนภูมิที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน



แผนภูมิที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

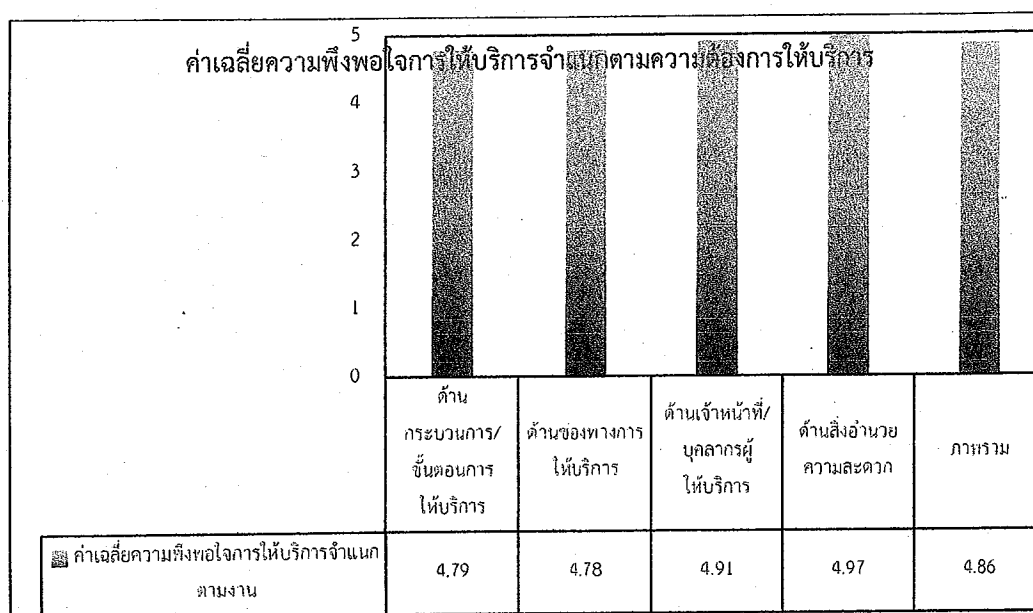
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.79	0.53	95.76	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.47	95.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.91	0.36	98.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	4.97	0.29	99.34	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	97.19	มากที่สุด

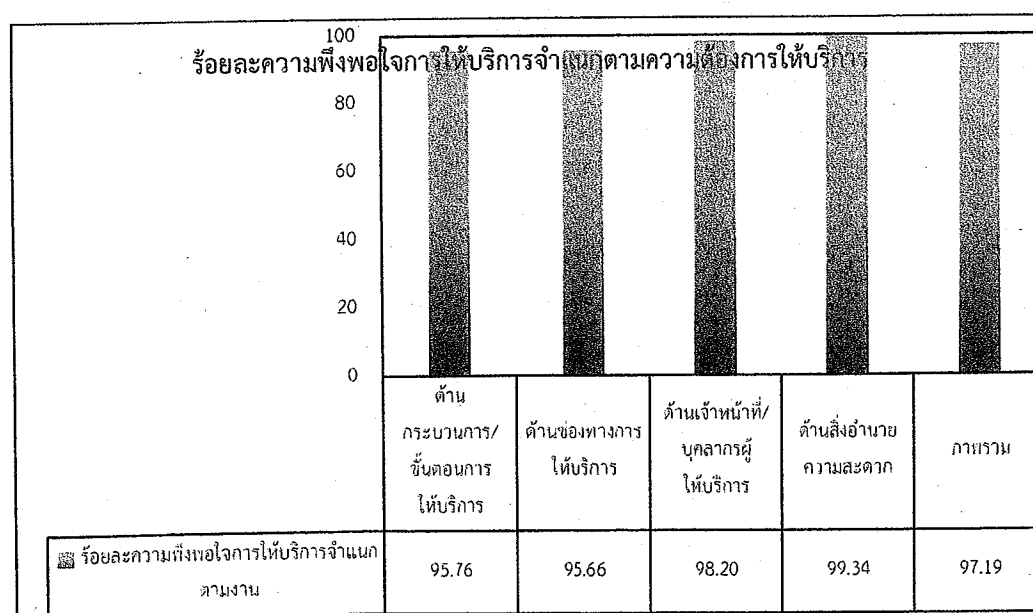
จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

($\bar{X}$ =4.97) คิดเป็นร้อยละ 99.34 และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.66

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการดังแผนภูมิที่ 4.3-4.4



แผนภูมิที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ



แผนภูมิที่ 4.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการจำแนกตามงาน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึง พอใจ
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนโดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)	5.00	4.77	5.00	5.00	4.91	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.92	4.76	5.00	4.30	4.64	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	5.00	4.79	5.00	5.00	4.92	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.08	4.84	4.69	4.45	4.59	มากที่สุด
รวม	4.75	4.79	4.92	4.69	4.76	มากที่สุด
หมายเหตุ	*งานที่ 1 งานควบคุมอาคาร		*งานที่ 2 งานจัดเก็บรายได้			
	*งานที่ 3 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์		*งานที่ 4 งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)			

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.92$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X}=4.59$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานควบคุมอาคาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนโดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=5.00$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X}=4.08$)

งานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.84$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.76$)

งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนโดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และ ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.69$)

งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนโดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.30$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์-ไลน์	4.56	4.77	4.85	5.00	4.84	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	5.00	4.80	5.00	4.98	4.91	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.12	4.82	4.69	4.85	4.74	มากที่สุด
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย	4.56	4.80	4.85	4.88	4.81	มากที่สุด
รวม	4.56	4.80	4.85	4.93	4.83	มากที่สุด
หมายเหตุ	*งานที่ 1 งานควบคุมอาคาร		*งานที่ 2 งานจัดเก็บรายได้			
	*งานที่ 3 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์		*งานที่ 4 งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)			

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.91$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานควบคุมอาคาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$)

งานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก ($\bar{X} = 4.77$)

งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือ

คำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$)

งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โอน ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	5.00	4.84	5.00	4.94	4.91	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	5.00	4.87	5.00	4.88	4.90	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.56	4.83	4.85	4.88	4.82	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	5.00	4.77	5.00	4.93	4.88	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	5.00	4.86	5.00	5.00	4.95	มากที่สุด
รวม	4.91	4.83	4.97	4.92	4.89	มากที่สุด
หมายเหตุ	*งานที่ 1 งานควบคุมอาคาร		*งานที่ 2 งานจัดเก็บรายได้			
	*งานที่ 3 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์		*งานที่ 4 งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)			

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูง

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.88$)

3.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการจำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)	5.00	4.86	5.00	5.00	4.95	มากที่สุด
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	5.00	4.86	5.00	5.00	4.95	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ	5.00	4.87	5.00	5.00	4.95	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	5.00	4.87	5.00	5.00	4.95	มากที่สุด
รวม	5.00	4.87	5.00	5.00	4.95	มากที่สุด
หมายเหตุ	*งานที่ 1 งานควบคุมอาคาร		*งานที่ 2 งานจัดเก็บรายได้			
	*งานที่ 3 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์		*งานที่ 4 งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ)			

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.95$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานควบคุมอาคาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=5.00$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X}=5.00$)

งานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X}=4.87$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X}=4.86$)

งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X}=5.00$)

งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=5.00$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด

ได้แก่ ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอctrถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลัก ระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัด อุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 5.00$)

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ผ่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีความสะดวกในการเดินทางมารับ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องและเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ โดยเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานควบคุมอาคาร งานจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 270 คน การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่าย ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 ราย เลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่งโดยการคำนวณด้วยการหาสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยคณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 เพศหญิง จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.00

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.36 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 50-59 ปี จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.27 อายุ 30-39 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.36 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.55 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 30 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 13.64 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอนุปริญญา และปริญญาตรี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.91 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.09 และไม่ทำงาน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.84 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.91 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.55 10,001-15,000 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.64 และไม่มีรายได้ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากเทศบาลตำบลสนม พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานควบคุมอาคาร จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.36 งานจัดเก็บรายได้ จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.55 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.82 และงานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.27 ตามลำดับ

2.2 จำนวนความถี่ในการเข้ารับบริการ จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.50 มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.20 และ 4-5 เดือนต่อครั้ง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมา ได้แก่ เวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.50 เวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมา ได้แก่ 10-30 นาที จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.90 และเวลา 31-60 นาที จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

2.5 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากจากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก

ได้แก่ บุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.80 เพื่อนบ้าน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเสียงตามสาย/วิทยุชุมชนจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

3.1 ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.73 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานควบคุมอาคาร ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.24

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.34 และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.66

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.92$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.59$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานควบคุมอาคาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนโดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านกระบวนการ/

ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.08$)

งานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.84$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.76$)

งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนโดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และ ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.69$)

งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนโดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.30$)

3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.91$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานควบคุมอาคาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$)

งานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก ($\bar{X} = 4.77$)

งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$)

งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.95$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานควบคุมอาคาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.56$)

งานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.87$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.77$)

งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.85$)

งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.88$)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.95$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานควบคุมอาคาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 5.00$)

งานจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.87$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.86$)

งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 5.00$)

งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 5.00$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีความสะดวกในการเดินทางมารับ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องและเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ

อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้วิจัย อภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ รองลงมาได้แก่ งานสาธารณสุข (งานพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ) งานจัดเก็บรายได้ และงานควบคุมอาคารตามลำดับ

อาจเป็นเพราะการให้บริการ เป็นการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการ มีการติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน การปฏิบัติงานให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (Millett. 1951) 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม มีมาตรฐานการบริการเหมือนกัน ทุกคนได้รับการบริการเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่แบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือการให้บริการที่ทันเวลา ตรงเวลา หรืออยู่ภายในเวลาที่กำหนดไว้ ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือการให้บริการที่มีความพร้อมในด้านสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งแล้วเสร็จ รวมทั้งมีการดูแลอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงข้อบกพร่อง พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ก้าวหน้า หรือหาช่องทางที่ทำให้งานบริการสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ยังได้สรุปถึงความพึงพอใจในการรับบริการของบุคคลว่า เกิดจากการบริการในหลักการดังต่อไปนี้ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ยึดประโยชน์ส่วนรวม 2) หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ดำเนินการตามความพร้อมหรือความพอใจของผู้ให้บริการ 3) หลักความเสมอภาค การให้บริการต้องปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายของการให้บริการต้องคุ้มค่างับบริการนั้น ๆ และไม่สูงเกินกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X}=4.97$) คิดเป็นร้อยละ

99.34 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 : ก) การประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับที่สูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่การให้บริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และด้านควรปรับปรุง ไม่มี
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และด้านควรปรับปรุง ไม่มี
3. ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และด้านควรปรับปรุง ไม่มี
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการรับบริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.55 และด้านควรปรับปรุง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.45

บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. (2560). “ตำแหน่งงานว่าง จำแนกตามอาชีพ และอายุ ทัวราชอาณาจักร ปี 2558.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://data.go.th/DatasetDetail.aspx?id=9df33ae0-1808-4d83-8962-732e16d7d827> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- กรมบัญชีกลาง. (2560). “โครงการระบบการจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำ ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://epayroll.cgd.go.th/download/IE000_ImExFamily.pdf สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). “ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp> สืบค้น 23 ธันวาคม 2560.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2559). สถิติการศึกษาประจำปี 2558. กรุงเทพฯ : สกสค.
- เกียรติศักดิ์ อิชยานัน. (2557, มกราคม-มิถุนายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.” *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. 1(1) : 42-53.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ. (2554). “ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=true สืบค้น 23 ธันวาคม 2560.
- ชูชัย สมितिไกร. (2557). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ดุชนี สุวัฒนวิทยากร. (2556). “การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล” ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน้าที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- นราธิป ศรีราม. (2554). การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร
การบริการสาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ.
กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประจักษ์ น้าประสานไทย. (2558, มกราคม - มิถุนายน). “การจัดการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นภาคตะวันออก.” วารสารสังคมศาสตร์. 11(1): 85-121.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- “พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
<http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538974973&Ntype=19> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.
2552.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER13/DRAWER029/GENERAL/DA>
TA0000/00000002.PDF สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ” ใน การบริหารองค์กรภาครัฐ
หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-50. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุค
กพิมพ์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- วรฤณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์
(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2554). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ธนัชาการพิมพ์.
- วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559, มกราคม - มีนาคม). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” วารสาร
การบริหารท้องถิ่น. 9(1) : 83-99.

- สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์. (2556). “การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-52.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2553. ขอนแก่น : คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2553.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558, เมษายน-กันยายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.” วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.
- เสน่ห์ จัยโต. (2556). องค์การทริปปี้ลเอช : ตัวแบบใหม่การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (2557, มกราคม - มิถุนายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.” วารสารเทคโนโลยีภาคใต้. 7(1) : 57-64.
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล. อุดรธานี.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรรถัย กักผล. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51. กรุงเทพฯ : ส.เจริญการพิมพ์.
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” วารสารบัณฑิตศึกษา. 11(53) : 65-71.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- Abdullah, H. S. (2008). "From Customer Satisfaction to Citizen Satisfaction: Rethinking Local Government Service Delivery in Malaysia." **Asian Social Science**. 4(11) : 87-92.
- Andrew Bright & John Fry. (2019). Reginal Bias when benchmarking services using customer satisfaction scores, *Total Quality Management & Business Excellence*. Retrieved May 9, 2019. [Online]. Accessible from.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2019.1568867?scroll=top&needAccess=true>.
- Angelova, B. (2011). "Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI model)." **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. 1(3) : 232.
- Appalayya Meesala & Justin Pual. (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction and loyalty in hospital: Thinking for the future. *ScienceDirect* volume 40, January 2018, Pages 261-269. Retrieved May 9, 2019. [Online]. Accessible from.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698916305057>.
- Gegeckaite, L. (2011). "Factors of Customer Satisfaction on Services." **Global Academic Society Journal : Social Science**. 4(12) : 4-13.
- Walle S.V. and Ryzin G.G. (2011). "The Order if Questions in Surveys on Citizen Satisfaction with Public Services : Lessons from a Split-Ballot Experiment." **Public Administration**. 89(4).
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด/เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัดสุรินทร์

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามมีจำนวน 3 หน้า โดยการตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ เนื่องจากข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. งานด้านบริการกฎหมาย | ☐ 2. งานด้านทะเบียน |
| ☐ 3. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ☐ 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ |
| ☐ 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ☐ 6. งานด้านการศึกษา |
| ☐ 7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ☐ 8. งานด้านรายได้หรือภาษี |
| ☐ 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ☐ 10. งานด้านสาธารณสุข |
| ☐ 11. งานด้านอื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 17 ปี

☐ 2. 18-24 ปี

☐ 3. 25-29 ปี

☐ 4. 30-39 ปี

☐ 5. 40-49 ปี

☐ 6. 50-59 ปี

☐ 7. 60 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

☐ 4. อนุปริญญาและปริญญาตรี

☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ | ☐ 2. รับจ้าง |
| ☐ 3. ธุรกิจส่วนตัว | ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ |
| ☐ 5. ผู้รับบำนาญ | ☐ 6. เกษตรกรรม/กสิกรรม |
| ☐ 7. พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล | ☐ 8. ไม่ทำงาน |
| ☐ 9. กำลังศึกษา | ☐ 10. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ไม่มีรายได้ | ☐ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท |
| ☐ 3. 5,001-10,000 บาท | ☐ 4. 10,001-15,000 บาท |
| ☐ 5. มากกว่า 15,001 บาท | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ 1. จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	☐ 2. จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
☐ 3. จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	☐ 4. มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
- ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

☐ 1. 08.30-12.00 น.	☐ 2. 12.01-13.00 น.
☐ 3. 13.01-16.30 น.	☐ 4. นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
- ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

☐ 1. น้อยกว่า 10 นาที	☐ 2. 10-30 นาที
☐ 3. 31-60 นาที	☐ 4. มากกว่า 1 ชั่วโมง
- ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

☐ 1. เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ค	☐ 2. สิ่งตีพิมพ์ เช่น โบปลิว หนังสือพิมพ์
☐ 3. เพื่อนบ้าน	☐ 4. ผู้นำชุมชน
☐ 5. บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	☐ 6. เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน
☐ 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความพึงพอใจ" ที่ตรงกับความเป็นจริง

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนโดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการ ผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก					
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ					
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม โดยใช้หลักระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)					
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องฉายเอกสาร					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย มีแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิในจุดให้บริการ					
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

คำชี้แจง : โปรดเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านพึงพอใจ และจุดที่ควรปรับปรุงในด้าน

ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ด้านสถานที่ในการให้บริการ

() พึงพอใจ () ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ.....

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

() พึงพอใจ () ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ.....

ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน

() พึงพอใจ () ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการรับบริการ

() พึงพอใจ () ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ.....

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฯ ในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance: IOC)

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภางค์ นันทา

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไร จันทมัตตุการ

คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 รองศาสตราจารย์ ดร.ยุพดี สีนมาก

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance: IOC)

ตอน	ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน (R)	ค่าสัมประสิทธิ์ ความสอดคล้อง IOC	ผลการ พิจารณา	ข้อเสนอแนะ
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3				
2	1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	2	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	3	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	4	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
3	1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	2	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	3	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	4	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	5	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	6	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	7	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	8	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	9	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	10	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	11	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	12	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	13	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	14	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	15	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	16	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	
	17	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้	

ภาคผนวก ค
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล
เทศบาลตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2563



