



รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
กันยายน 2562

รายงานฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
ห้ามผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
กันยายน 2562

รายงานฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
ห้ามผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

คำนำ

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นั้น ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินนี้จะสะท้อนถึงผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ในรอบระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา อันจะสามารถนำผลการประเมินไปดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

ขณะนี้การดำเนินโครงการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะกรรมการบริหารโครงการขอกราบขอบพระคุณ บุคลากรจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คณะกรรมการบริหารโครงการฯ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กันยายน 2562

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานด้านการศึกษา งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่าย ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ กำหนดไว้ 529 ราย คำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จากนั้นกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละส่วนงานที่ขอรับการประเมินโดยการคำนวณด้วยการหาสัดส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า

1. ผู้รับบริการตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 61.06) ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 55.77) โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (คิดเป็นร้อยละ 69.94) และประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร (คิดเป็นร้อยละ 32.70) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 45.36)
2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 40.08) รองลงมาได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) (คิดเป็นร้อยละ 25.33) งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 18.71) และงานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) (คิดเป็นร้อยละ 15.88) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 75.60) มาใช้บริการช่วงเวลา 13.01-16.30 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 87.30) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 87.30)

ร้อยละ 59.00) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 80.10)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 86.51) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 88.57) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) (คิดเป็นร้อยละ 85.52) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็น ร้อยละ 86.51) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 89.81) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.69)

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่การให้บริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ 99.62) และควรปรับปรุง (คิดเป็นร้อยละ 0.38)

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ 100) และไม่มีด้านที่ควรปรับปรุง

3. ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ 91.30) และควรปรับปรุง (คิดเป็นร้อยละ 8.70)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการรับบริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ 96.03) และควรปรับปรุง (คิดเป็นร้อยละ 3.97)

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	19
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	31
ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
กรอบแนวคิดในการวิจัย	49
3 วิธีดำเนินการสำรวจ.....	51
ประชากรและตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ.....	60
ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ.....	62
ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	65
ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง.....	78
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการวิจัย.....	79
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	94
ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	95
ข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	100
ค ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์.....	102
ง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แผนการดำเนินงาน.....	6
3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน	52
3.2 รายละเอียดของชื่อตัวแปร ระดับและลักษณะการวัด และที่มาของเครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	60
4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ	62
4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา.....	63
4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง.....	63
4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง	64
4.6 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	65
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	66
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ.....	68
4.9 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน	70
4.10 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน	72
4.11 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน	74
4.12 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อ การเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน	76

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์	50
4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	67
4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	68
4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	69
4.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ.....	70

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2535) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศเพราะอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น (ชวงค์ ฉายะบุตร. 2539, หน้า 28.) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี่ยงเบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง

ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนร่วมรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. หน้า 29.) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นฐานที่มีเป็นจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ดำเนินการตาม พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีพันธกิจที่ต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (นราธิป ศรีราม. 2554 : 12-13) ในส่วนของการบริการจัดการองค์การนั้นแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่งส่วนงานหรือโครงสร้างแตกต่าง

กัน เช่น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือส่วนอื่น ๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มุ่งหวังให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนท้องถิ่น

ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ โดยภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงานกำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการเหล่านี้เป็นบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและการสร้างสรรค์ความเจริญในท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ตำบลเนินง "เนินง" เป็นชื่อต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใจกลางหมู่บ้าน ประชาชนจึงนำมาตั้งชื่อเป็นชื่อบ้าน และชื่อตำบลในเวลาต่อมาจนถึงปัจจุบัน พื้นที่ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอมือง และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอมือง ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 214 เป็นระยะทาง 8 กม. มีพื้นที่ทั้งหมด 65.119 ตร.กม. หรือประมาณ 40,679.375 ไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานด้านการศึกษา งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการจากการให้บริการที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

1. ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1.1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)
- 1.2 งานด้านการศึกษา
- 1.3 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง)
- 1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

2. ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ตามฐานข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ จัดเก็บไว้ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561-30 กันยายน พ.ศ. 2562

4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561- กันยายน 2562 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายน - สิงหาคม พ.ศ. 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

2. ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือแผนงานสำหรับพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการจากการให้บริการที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุด จากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แผนการดำเนินงาน

ในการดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ได้กำหนดแผนการดำเนินการดังตารางที่ 1.1

ตาราง 1.1 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรมการดำเนินงาน	เดือนตุลาคม 2561 - กันยายน พ.ศ. 2562										
	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. **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)** หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

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

3. **การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานให้คำแนะนำ 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 ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เฉพาะ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

6. การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง บทบาทภารกิจตามตัวชี้วัด การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

งานด้านบริการกฎหมาย มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

งานด้านทะเบียน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การรับแจ้งการเกิด การตายเกินกำหนด การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง การตอบรับใบแจ้งย้ายที่อยู่ และส่งใบแจ้งย้ายที่อยู่ การโต้ตอบหนังสือราชการที่มีไป - 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 การดูแลควบคุมรักษาซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และจัดให้มีการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเน่าเสีย

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย

งานด้านการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ งานบริหารวิชาการศึกษา งานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานจัดการศึกษา งานทดสอบและประเมินตรวจวัดผล งานบริการและบำรุงสถานศึกษา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานกิจการเด็กและเยาวชน งานกีฬาและสันทนาการ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ 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 งานตรวจสอบ ควบคุม ดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน งานเกี่ยวกับวิทยุ

สื่อสาร 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 และสุขาภิบาล และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านสาธารณสุข มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมโรค การสุขาภิบาลอื่น ตามแผนการสาธารณสุขและข้อบังคับตำบล การวางแผนการสาธารณสุขและการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข งานเฝ้าระวังโรค การเผยแพร่ฝึกอบรม การให้สุขศึกษา การจัดทำงบประมาณ ตามแผนงานสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุข การควบคุม การฆ่าสัตว์ จำหน่ายเนื้อสัตว์ การรักษาความสะอาด การอนุรักษ์ ตรวจสอบและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกการดำรงชีพและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

งานด้านอื่น ๆ เป็นการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อารมณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554 : 16) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่ จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

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

วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 86) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่เป็นภารกิจโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะอยู่ในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผลผลิตของการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

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

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองต่อการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นกัน ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550 : 35-37) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมนรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง 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 รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง จะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาสินค้า

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

2.2.5 บุคลิก ลักษณะและแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแงุ่มที่แตกต่างกัน ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual Self-Concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal Self-Concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองในสิ่งที่ เป็น ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (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 ทฤษฎีการจูงใจของพรอยด์ และทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก

2.3.2 การรับรู้ (Perception) ผู้ที่ได้รับการกระตุ้นจะพร้อมที่จะแสดงออก การแสดงออกในรูปแบบไหนขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคล การรับรู้เป็นกระบวนการในการเลือก (Select) จัดการ (Organize) และแปล (Interpret) ข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้า ซึ่งส่งผลให้การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไปเนื่องจากกระบวนการในการรับรู้ที่แตกต่างกัน

2.3.3 การเรียนรู้ (Learning) ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าไม่เกิดการเรียนรู้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดพฤติกรรม แสดงว่าเกิดการเรียนรู้ สามารถสร้างการเรียนรู้ให้บุคคลได้โดยใช้แรงขับเคลื่อน (Drive) สิ่งกระตุ้น (Stimuli) สิ่งชี้แนะ (Cue) การตอบสนอง (Response) และการบังคับ (Reinforcement) ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and Attitude) มาจากการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการปลูกฝังมาระยะเวลาหนึ่งจากสภาพแวดล้อมและสังคมที่บุคคลอยู่ร่วมเป็นส่วนใหญ่ 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 โดยขอบเขตของความ

หลากหลายชั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เรารับรู้และแปลสภาพแวดล้อมที่พวกเราต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายชั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินั้นมีความสำคัญ เนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้เสนอทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ทฤษฎีที่เน้นสถานการณ์ ทฤษฎีที่เน้นคุณลักษณะของบุคคล และทฤษฎีที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (ชูชัย สมितिไกร. 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) เป็นสิ่งที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น 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 โดยมีแนวคิดว่า ความพึงพอใจในงานมีที่มาจากคุณลักษณะภายในของบุคคล เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality) ลักษณะอารมณ์เชิงบวกและเชิงลบ (Positive and Negative Affectivity)

นักวิชาการบางคนถึงกับเสนอแนะว่า ความพึงพอใจในงานอาจมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากลักษณะทางพันธุกรรม

3.3 ทฤษฎีที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (Interactive Theories) มีแนวคิดว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลกับสถานการณ์ แม้ว่าจะมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีการรับรู้คุณค่า (Value - Percept Theory) ซึ่งมีนักวิจัยได้เสนอว่า การรับรู้คุณค่าของแต่ละบุคคลจะเป็นสิ่งที่กำหนดว่า ปัจจัยใดที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่ามีดีของงานที่มีความสำคัญต่อตนเองยังไม่ได้รับ การตอบสนองบุคคลนั้นก็จะเป็นการเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

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 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่คุณให้บริการจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการได้ 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 สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการ นั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึง เป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของ ผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการ 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 ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับการบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมาย มากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่า พวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการ นั้น ๆ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 283 ได้กำหนดว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (เสน่ห์ จุ้ยโต. 2556 : 4)

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

การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์กรและบริหารงานอย่างเดียวกัน คือ จะประกอบด้วยสภาเทศบาล ซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารแล้วแต่กรณี สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล ส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งมาจากการ

ปกครองส่วนภูมิภาค จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี โดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล แต่มีข้อสังเกต ว่าหากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น "ออกเสียงแสดงประชามติ" ให้เลือกนายกเทศมนตรีโดยตรง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะแต่งตั้งไปตามที่ประชาชนเลือกเขตชนบทนั้น (เขตที่ไม่จัดตั้งเทศบาล) จะยกฐานะสภาตำบลเดิมและที่มีรายได้ของตนเองในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี โดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะประกอบด้วย 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

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาด ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย ส่วนเทศบาลเนื่องจากชุมชนใหญ่กว่า และมีเทศบาล 3 ระดับ อำนาจหน้าที่ก็จะเพิ่มเติมแตกต่างกันไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จากผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินอย่างขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลลงสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบล ซึ่งถือเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุดในการปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งหมด (สมศักดิ์ ฐรีศรีศักดิ์. 2556 : 33-34) ปัจจุบันมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,333 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2560)

2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 อบต. มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้กำหนดนโยบาย ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวันโดยมีปลัดและรองปลัด อบต. ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และกองส่งเสริมการเกษตร

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินกิจกรรมในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 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 ทั้งนี้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 500 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
2. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความ จำเป็นและสมควร

3. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 1) ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

4. การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะ ดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณา ดำเนินกิจการนั้นด้วย

5. การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การ จัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนด

6. มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการ ของทางราชการ ในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

7. ออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของ อบต. ในการ นี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 1,000 บาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

8. อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง ของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วย การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต. เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาด จากต้นสังกัดเดิม

9. อาจทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. อบจ. หรือหน่วยการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นสากล โดยดุซงกี สุวัณนิตยาร (2556 : 7-19) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดตั้งและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นพร้อมทั้งมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองของเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่งในสมัยที่ จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นมาและยกเลิกกฎหมายเก่าทั้งหมด โดยได้ปรับแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวมาโดยตลอด ฉบับสุดท้ายที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมคือ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

2.2 ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้
- 3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้

3.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ปัจจุบันมีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น 2,441 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 178 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 2,233 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2560)

3.2 การจัดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ กล่าวคือ การกำหนดให้มีส่วนราชการของเทศบาล และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย แต่เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานมีผลต่ออัตรากำลัง ตำแหน่ง และเงินเดือนของข้าราชการเทศบาล ดังนั้นพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงกำหนดให้คณะกรรมการกลางพนักงาน

เทศบาล (ก.ท.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล และกิจการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ดังนั้นการใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีในการประกาศกำหนดส่วนราชการของเทศบาล 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

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 รวมทั้ง
การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- (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) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

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) ให้มีการสาธารณสุข
 - (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 เรื่องวิทย์ 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 การบริหารที่พักอาศัย 4) การบำรุงรักษา ได้แก่ การดูแล ทำความสะอาด งานกล้องวงจรปิด และ 5) การเงิน ได้แก่ งานทำบัญชีการเงิน และงานเก็บภาษี

4.2 ดูแลรักษาชุมชน (Caring for Community) ประกอบด้วย 1) การดูแลเด็กและวัยรุ่น ได้แก่ งานดูแลผู้ติดยาเสพติด งานการศึกษาสถานศึกษา 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 การดูแลพิพิธภัณฑ์ และ 3) การพักผ่อนและกีฬา ได้แก่ งานโบราณคดี งานพัฒนาการกีฬา และการท่องเที่ยว

4.5 ปกป้องชุมชน (Protecting Community) ประกอบด้วย 1) ดูแลสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ ได้แก่ ดูแลสุนัขจรจัด สถานธนาปนกิจ 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 งานนายความ 2) การพัฒนา ได้แก่ งานฟื้นฟูความเสียหาย งานลงทุนภายในท้องถิ่น 3) การเงิน ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้ งานตรวจสอบการฉ้อโกง 4) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานต้อนรับ แพลเอกสาร 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 แต่ถ้ามีการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะมีรายได้จากท้องถิ่นบริการชุมชนและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ ซึ่งนอกจากจะแบ่งเบาภาระรัฐบาลด้านการบริการและงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงด้านอื่นด้วย เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและเวลาในการทำงาน 2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะประชาชนแต่ละแห่งย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการบริหารประเทศโดยรวมและอาจไม่รู้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเมื่อเทียบกับท้องถิ่นที่เป็นคนท้องถิ่น และได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนในท้องถิ่น 3) เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นสามารถหารายได้เอง เช่น เก็บภาษีค่าธรรมเนียมหรือรายได้อื่น ซึ่งเป็นวิธีหารายได้จากท้องถิ่นมาบริหาร ทำให้ประหยัดงบประมาณที่รัฐบาลจะต้องให้แก่ท้องถิ่น แม้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุนแต่ก็ไม่ใช่ว่าทั้งหมดทั้งจำนวนและต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณที่สมเหตุสมผล และ 4) เพื่อให้เป็นแหล่งให้การศึกษาการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เพราะการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมบริหารและกำหนดนโยบาย คนในท้องถิ่นจึงมีโอกาเข้าไปเป็นผู้บริหาร เป็นสภาท้องถิ่น และเป็นผู้ผลักดันนโยบายหรือควบคุมการดำเนินการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

ปัจจุบันจังหวัดสุรินทร์ มีเทศบาลตำบล จำนวน 27 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 144 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2560) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการปกครองระดับล่างที่มีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชน เป็นผู้คุ้มครองดูแล แก้ไขปัญหา และสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น นำบริการสาธารณะต่าง ๆ เข้ามาสู่ประชาชน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและการสร้างสรรค์ความเจริญในท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ที่สามารถจะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่ง รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 6, 26-28, 34) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ 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 หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ 1) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มีอยู่มากมาย ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตาม

อรรถภาพของแต่ละบุคคล และ 2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อม ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้อง ไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ ให้บริการ ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ทั้งที่ เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบริการประสบความสำเร็จเกิด ประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความหวงแหน และพร้อม เปรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาล ให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรวจรักษาคนไข้ได้ดี 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 โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่อย่างสมัครใจ เต็มใจ และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การหน่วยราชการของตนด้วย

C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทต่อผู้มาขอรับบริการ

E = Enthusiasm นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ้งยาก ไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มียู่ในตัวเราทุกคน 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 ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัด ในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือ ในมาตรฐานของเวลาว่า การยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า เสร้าใจเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

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

3.4 การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ง้อยาก ไม่มีพิธีต้องเป็นเจ้าขุนมูลนาย (Access) เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

3.5 ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะ ทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎ จราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน

3.6 ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควรไปติดต่อกับใคร อยู่ที่ใด เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ

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

3.8 ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ (Security) โดยเฉพาะในขณะบริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิด เหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เกลี่ย

3.9 ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer Understanding) เช่น แพทย์ พยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอน เฝ้าใช้ได้เมื่อจำเป็น

3.10 ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ (Tangibles) เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสว่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งเกี่ยวกับคุณภาพของคนสถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการด้วย

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 ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน

บริการ นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอากการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋วดูการแสดงละครเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่เป็นอย่างดีเป็นพิเศษ

4.3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ

4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับเรื่องราวแล้วรีบดำเนินการทันที ไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการ ถูกต้องเรียบร้อย และ

โปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรอสวยงาม สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากกลับมาขอรับบริการอีก

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อทุกคน ทุกระดับ อย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ไม่พอใจได้

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการ ที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหารเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ห้วงจยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศนในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. 2554)

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

บทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยขอขยายความมิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช. 2554)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตรากำลัง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

สำหรับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554) อธิบายว่าตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ที่ผ่านมา

พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ไว้ได้แก่ 1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ 2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์

ประวัติความเป็นมา

ตำบลเนินยาง "เนินยาง" เป็นชื่อต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใจกลางหมู่บ้าน ประชาชนจึงนำมาตั้งชื่อเป็นชื่อบ้าน และชื่อตำบลในเวลาต่อมาจนถึงปัจจุบัน

พื้นที่ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอมือง และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอมือง ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 214 เป็นระยะทาง 8 กม. มีพื้นที่ทั้งหมด 65.119 ตร.กม. หรือประมาณ 40,679.375 ไร่

เขตพื้นที่

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ต.นอกเมือง, คอโค อ.เมือง จ.สุรินทร์

ทิศใต้ ติดต่อกับ ต.ทมอ อ.ปราสาท จ.สุรินทร์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ต.นอกเมือง, เทนมีย อ.เมือง จ.สุรินทร์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ต.ตระแสง, นาบัว อ.เมือง จ.สุรินทร์

อาชีพ

อาชีพหลัก ทำนา

อาชีพเสริม เลี้ยงปลา ทอผ้า

สาธารณูปโภค

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขต อบต. 2,856 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100.00 จำนวนบ้านที่มีโทรศัพท์ 1,719 หลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ 59.64 ของจำนวนหลังคาเรือน

การเดินทาง

การเดินทางใช้ถนนสายสุรินทร์ - ปราสาท ทางหลวงหมายเลข 214 ระยะทาง 8 กม.

ผลิตภัณฑ์

หัวผักกาดหวานตราสามฝั้้ง,เส้นหมี่ข้าวกล้องหอมมะลิแดง

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานด้านการศึกษา งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ บุญภา (2557) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่างทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ 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 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ

การความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย (2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน คือ การมีทัศนคติต่อการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชน ซึ่งสามารถ วัดคุณภาพการ บริการในหลายๆด้าน เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ประโยชน์แก่ประชาชนใน การ ให้บริการ งานวิจัยนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ใน ส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อ.กระสัง จ.บุรีรัมย์ และใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุง คุณภาพการบริการและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล การศึกษานี้ใช้คุณภาพการบริการ เป็น กรอบสำ หรับออกแบบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจะแยกคำถามออกเป็นช่วงของเวลาในการดำเนินงาน ได้แก่อนการก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบหลังการก่อสร้าง เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ โดยกลุ่มประชากรเป้าหมายที่ ทำการศึกษา คือ ประชากรในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลอุดมธรรม โดยใช้ สูตรการคํานวณ กลุ่มตัวอย่าง ที่ทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane และได้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูล ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ในส่วนงานถนน อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านระหว่างลงมือก่อสร้างระดับความพึงพอใจมี คะแนน ต่ำที่สุด และด้านผลกระทบหลังการก่อสร้างระดับความพึงพอใจมีคะแนนสูงที่สุด และ พบว่าเรื่องการรับ แจ้งซ่อม ความรวดเร็วในการซ่อมแซม และเรื่องการเกิดความเสียหายซ้ำซากควร ปรับปรุง เพื่อเป็นการ พัฒนางานและพัฒนาการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : 35) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์ร ปกครองส่วน ท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การ

บริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัด นครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วย ประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Anova) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.38$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด นครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัด นราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่ แตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปณณวัชร พัทธราลัย (2559) การศึกษานับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจใน เขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของ เนื้อหาและ ความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนทั่วไปผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก มีจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.955 โดยแจกกับ ประชาชน ทั่วไปผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และมีการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหาจาก ผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิง พรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 164 คน และเป็นเพศหญิง 236 คน ส่วน

ใหญ่มีอายุ 20–30 ปีจำนวน 248 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 242 คน มีสถานภาพ ของผู้มารับ บริการเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 162 คน มีรายได้ 15,001–25,000 บาท/ เดือน จำนวน 171 คน และรู้จักธนาคารออมสินมากที่สุด 288 คน ไม่รู้จักธนาคารเพื่อการนำเข้าและ ส่งออกมากที่สุด 112 คน ผล การวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อ ความภักดีของ ผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการ ให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีในการใช้ บริการของลูกค้าผู้ให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดย ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการ กองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิด เป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง ท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557:97) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 245 คน คือลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมากตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลिन เทียมแก้ว (2554 : 75) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน เครื่องมือที่ใช้

เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.66$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อแล้ว ผลปรากฏดังนี้ ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.57$) สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.53$) หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.50$) ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับคือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) มีแบบฟอร์ม การขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ($\bar{X} = 4.73$) ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ การตรวจผู้ให้บริการบริเวณประตูเข้า-ออก ($\bar{X} = 4.83$) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ($\bar{X} = 4.67$) และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา ($\bar{X} = 4.87$) มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอ และพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจนเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.63$) ด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน ($\bar{X} = 4.73$) มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย ($\bar{X} = 4.70$) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.67$)

อคติการให้บริการในภูมิภาคเมื่อเปรียบเทียบโดยการใช้คะแนนความพึงพอใจลูกค้า (Andrew Bright & John Fry, 2019) ศึกษา องค์กรที่ผูกขาดการให้บริการในภูมิภาคเช่น ผู้จัดการหน่วยไฟฟ้า ก๊าซ

การประปา, การลงทุนด้านสุขภาพ, การขนส่งสาธารณะและรัฐบาลท้องถิ่นอาจมีการกำกับดูแล
กฎระเบียบ องค์ประกอบที่พบบ่อยในการเปรียบเทียบนี้จะเป็นองค์กรกับองค์กรที่คล้ายกันอยู่ในภูมิภาค
ต่าง ๆ ความพึงพอใจของลูกค้ามักจะเป็นส่วนสำคัญในการเปรียบเทียบการแข่งขันนี้ แต่ถ้าคนที่มาจาก
ภูมิภาคต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะสำหรับประสบการณ์เดียวกันแล้วก็มี
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

กิเกคไกเต (Gegeckaite. 2011 : 4) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการ
ประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึง การวิเคราะห์ของ
ทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ในหลาย ๆ ทฤษฎีและ
บทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
ไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็สามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของ
องค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมาย
ที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

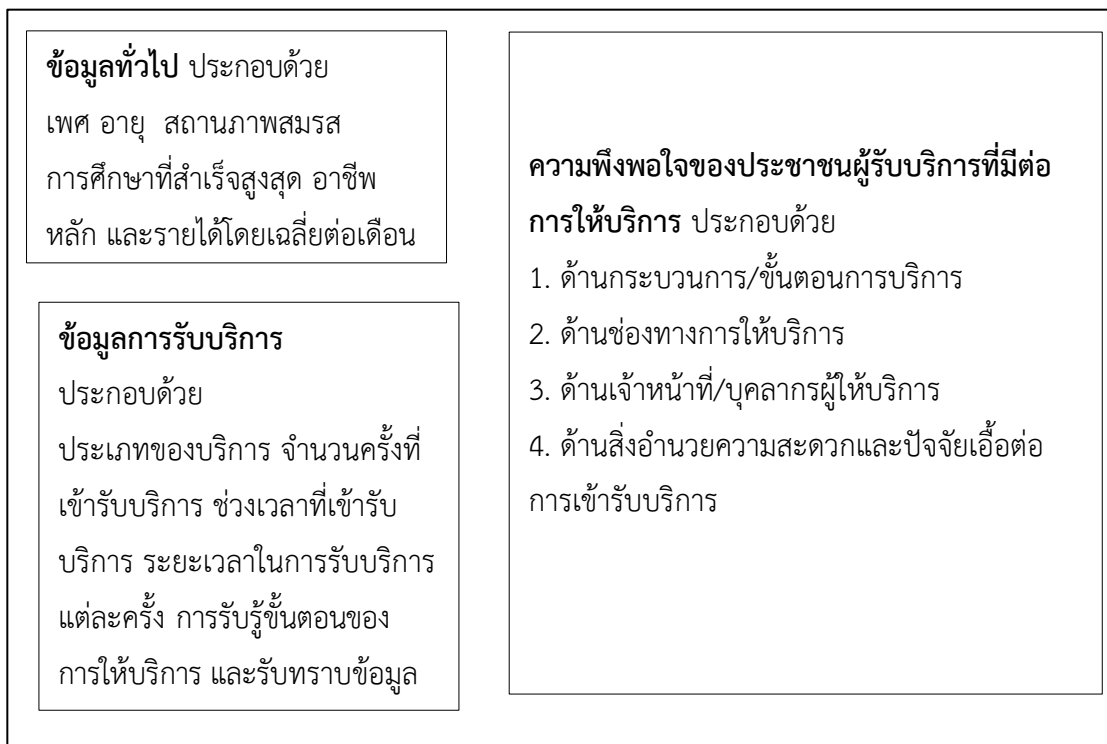
วาล และไรซิน (Walle and Ryzin. 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการ
การสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการ
การสาธารณสุขในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความ
รับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของ

คำถามมีความสำคัญต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

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

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอมะนัง จังหวัดสุรินทร์ คณะดำเนินงานได้สรุปแนวคิดและผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอมะนัง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

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

ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 916 ราย ตามฐานข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จัดเก็บไว้ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561-30 กันยายน พ.ศ. 2562
2. ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 529 ราย คำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน อีรวิฑูมิเอกะกุล, 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 $p = 0.5$)

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่คำนวณได้จากสูตร เท่ากับจำนวน 529 ราย จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 แยกจำนวนผู้รับบริการออกเป็นชั้นตามส่วนงานที่ขอรับการประเมิน งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานด้านการศึกษา งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

2.2 คำนวณหาสัดส่วนตัวอย่างของแต่ละส่วนงานที่ขอรับการประเมิน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตาราง 3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน

ลำดับ	งานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง กำหนด	จำนวนประชากรผู้มารับบริการทั้งหมด (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)	204	134
2	งานด้านการศึกษา	133	99
3	งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง)	107	84
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)	472	212
รวม		916	529

ที่มา (องค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. 2562)

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 การรับรู้ขั้นตอนของการ

ให้บริการ และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานที่รับบริการประเมิน 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 ทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดโครงสร้างในการจัดทำแบบสอบถาม

2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและการกำหนดกรอบแนวคิดมารวบรวมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (ภาคผนวก ข) ตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา และนำผลการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ

คำถามและตัวแปรแบบสอบถาม โดยใช้สูตร IOC จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม พบว่า 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	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
1. เพศ	นามบัญญัติ	ขอนแก่น (2553) ; กระทรวงศึกษาธิการ.
2. อายุ	เรียงลำดับ	(2559) ;
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	เรียงลำดับ	กรมการจัดหางาน (2559) ;
4. อาชีพหลัก	นามบัญญัติ	กรมบัญชีกลาง. (2559)
5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน	เรียงลำดับ	
ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ	เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ	
1. จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เรียงลำดับ	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	เรียงลำดับ	จังหวัดขอนแก่น (2553)
3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง	เรียงลำดับ	
4. แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	นามบัญญัติ	
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	เป็นข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	อันตรภาค	ดัดแปลงมาจาก สำนักงานส่งเสริม
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน		การปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553)
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน		

ชื่อตัวแปร	ระดับการวัด	ที่มาของเครื่องมือ
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		; น้ำลिन เทียมแก้ว (2555) ; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2560)
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม		
ด้านช่องทางการให้บริการ	อันตรภาค	
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ไลน์		
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย		
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ		
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย		
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		
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร		

ชื่อตัวแปร	ระดับการวัด	ที่มาของเครื่องมือ
3.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย		
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ		

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 529 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล เจริญ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ เพื่อขอรับรายชื่อและข้อมูลของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

2. พิจารณามุมบ้าน หรือชุมชนของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ จำนวนผู้เข้ารับบริการ และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

3. ประสานกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4. เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561-30 กันยายน พ.ศ. 2562 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

$\sum x$ 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 ธานินทร์ 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

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ
3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง 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

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาค้างนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 529 ราย ตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	206	38.94
หญิง	323	61.06
รวม	529	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 17 ปี	7	1.32
18-24 ปี	16	3.02
25-29 ปี	28	5.29
30-39 ปี	47	8.88
40-49 ปี	73	13.81
50-59 ปี	63	11.91
60 ปีขึ้นไป	295	55.77
รวม	529	100.0
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	370	69.94
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	78	14.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	55	10.40
อนุปริญญาและปริญญาตรี	26	4.91
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	529	100.0
อาชีพหลัก		

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	2	0.38
รับจ้าง	79	14.94
ธุรกิจส่วนตัว	95	17.96
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	5	0.95
ผู้รับบำนาญ	1	0.19
เกษตรกรรม/กสิกรรม	173	32.70
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	6	1.13
ไม่ทำงาน	162	30.62
กำลังศึกษา	6	1.13
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	529	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	119	22.50
ต่ำกว่า 5,000 บาท	240	45.36
5,001-10,000 บาท	111	20.98
10,001-15,000 บาท	44	8.32
มากกว่า 15,001 บาท	15	2.84
รวม	529	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.94 เพศหญิง จำนวน 323 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.06

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 295 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.77 รองลงมา ได้แก่ อายุ 40-49 ปี จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.81 อายุ 50-59 ปี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.91 และอายุ 30-39 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.88 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 370 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.94 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.75

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.51 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.40 และอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.91 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาได้แก่ ไม่ทำงาน จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.62 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.96 และรับจ้าง จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.94 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.36 รองลงมาได้แก่ ไม่มีรายได้ จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 5,001-10,000 บาท จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.98 และ 10,001-15,000 บาท จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.32 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

จำนวนและร้อยละของข้อมูลการเข้ารับบริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2-4.7

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)	134	25.33
งานด้านการศึกษา	99	18.71
งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง)	84	15.88
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)	212	40.08
รวม	529	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.33 งานด้านการศึกษา จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.71 งานด้านการควบคุมอาคาร

(การขออนุญาตก่อสร้าง) จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.88 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.08

2.2 การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	8	6	21	29	64	12.10
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	0	0	17	17	34	6.40
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	8	8	3	12	31	5.90
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	118	85	43	154	400	75.60
รวม	134	99	84	212	529	100.0

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

*งานที่ 2 งานด้านการศึกษา

*งานที่ 3 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) *งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 400 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.10 จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.40 และจำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	0	2	22	22	46	8.70
12.01-13.00 น.	0	1	9	9	19	3.60
13.01-16.30 น.	134	96	52	180	462	87.30

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	0	0	1	1	2	0.40
รวม	134	99	84	212	529	100.0

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

*งานที่ 2 งานด้านการศึกษา

*งานที่ 3 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) *งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 13.01-16.30 น. มากที่สุด จำนวน 462 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.30 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 462 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.30 08.30-12.00 น. จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.70 12.01-13.00 น. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	0	0	1	1	2	0.40
10-30 นาที	8	7	30	38	83	15.60
31-60 นาที	92	67	32	121	312	59.00
มากกว่า 1 ชั่วโมง	34	25	21	52	132	25.00
รวม	134	99	84	212	529	100.0

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

*งานที่ 2 งานด้านการศึกษา

*งานที่ 3 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) *งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที มากที่สุด จำนวน 312 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 132 ราย

คิดเป็นร้อยละ 25.00 10-30 นาที จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.60 และน้อยกว่า 10 นาที จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

2.5 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก	0	0	0	0	0	0.00
สิ่งตีพิมพ์ เช่น โบปลิว หนังสือพิมพ์	0	2	0	0	2	0.40
เพื่อนบ้าน	24	17	10	34	85	16.10
ผู้นำชุมชน	110	80	65	169	424	80.10
บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	0	0	2	2	4	0.80
เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน	0	0	7	7	14	2.60
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	134	99	84	212	529	100.0

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

*งานที่ 2 งานด้านการศึกษา

*งานที่ 3 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) *งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 424 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.10 รองลงมาได้แก่ เพื่อนบ้าน จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.10 เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.60 และบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานด้านการศึกษา งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชน

และสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) โดยคณะดำเนินงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก 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

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7-4.8

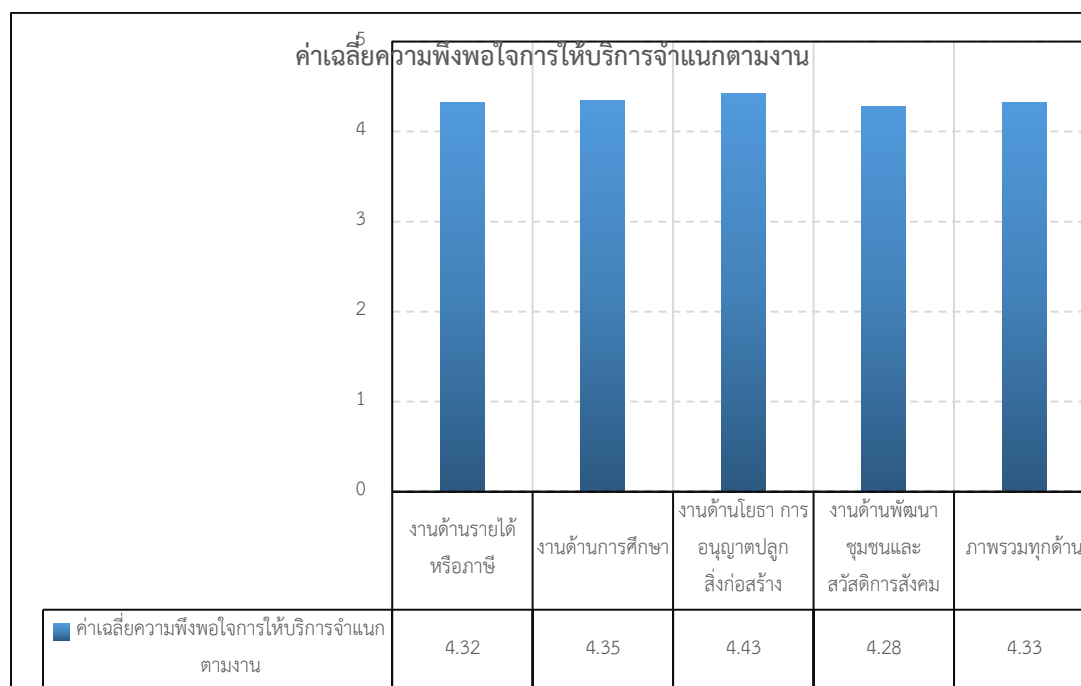
3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

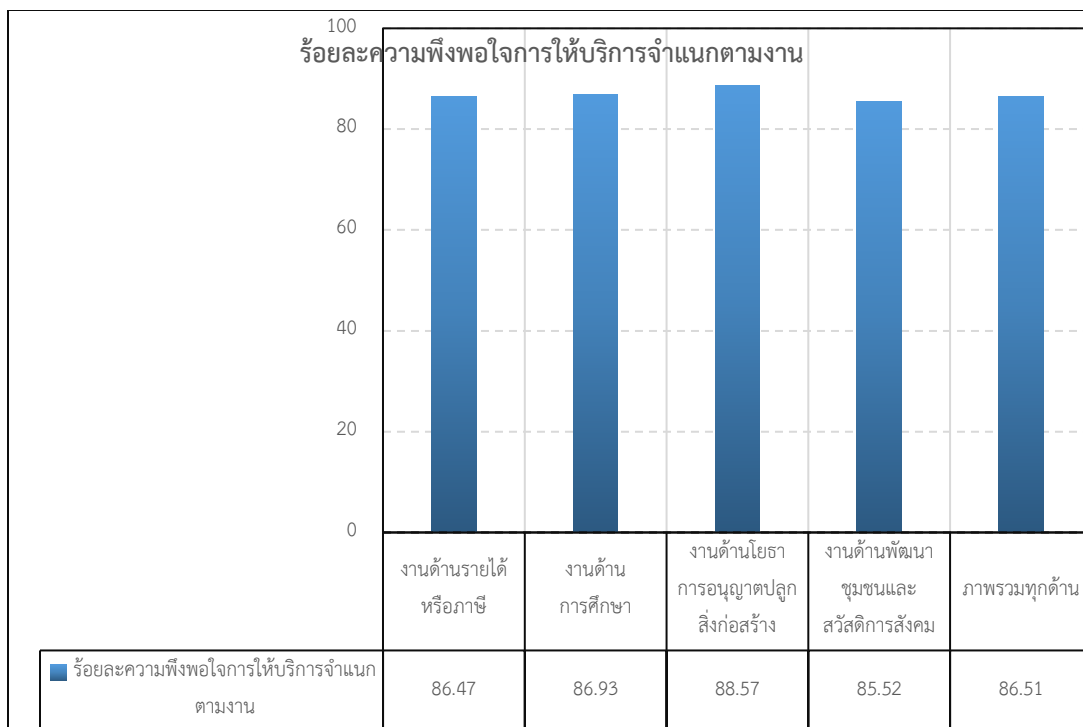
การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)	4.32	0.77	86.47	มาก
งานด้านการศึกษา	4.35	0.87	86.93	มาก
งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง)	4.43	0.71	88.57	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)	4.28	0.76	85.52	มาก
รวม	4.33	0.78	86.51	มาก

จากตารางที่ 4.7 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 86.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.57 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.52

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน ดังแผนภูมิที่ 4.1-4.2



แผนภูมิที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน



แผนภูมิที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

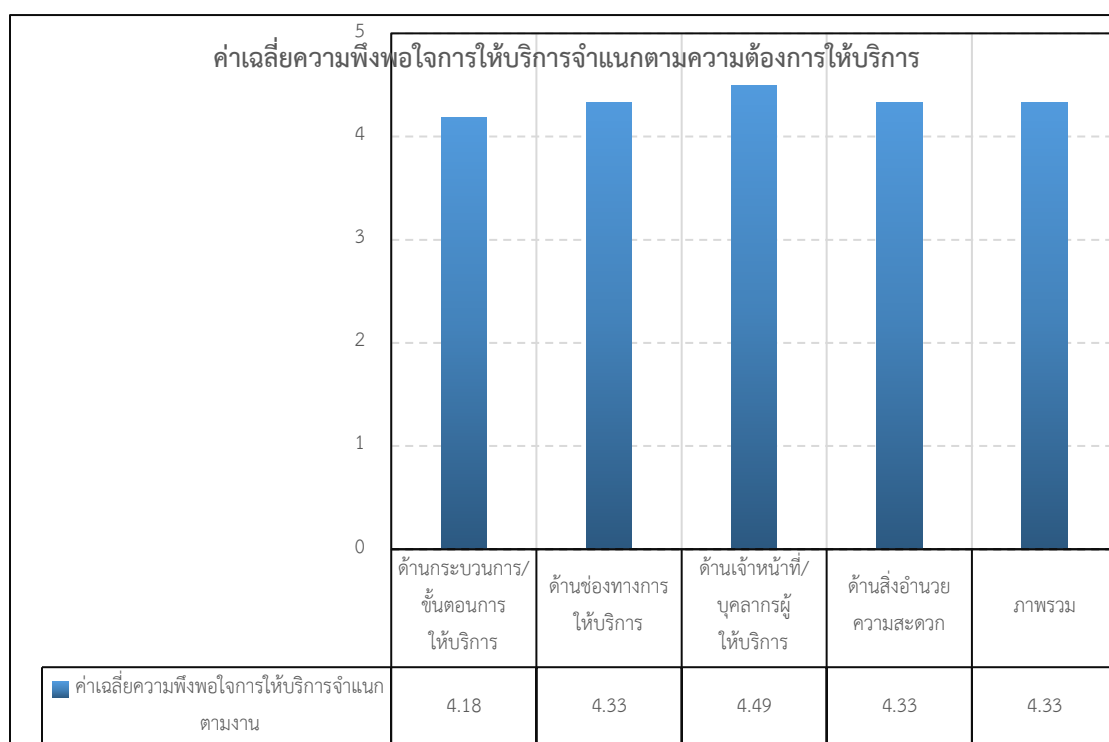
3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนก ตามด้าน การให้บริการ

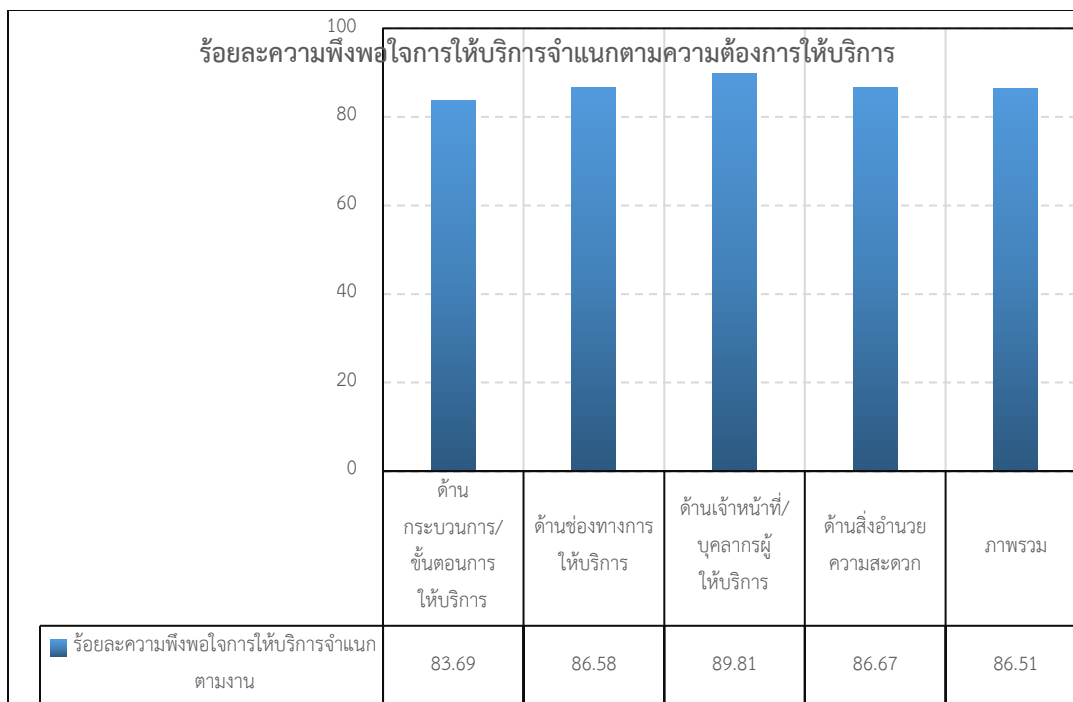
การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.18	0.87	83.69	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.78	86.58	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.49	0.67	89.81	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	4.33	0.78	86.67	มาก
รวม	4.33	0.78	86.51	มาก

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 86.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.81 และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ($\bar{x} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.69

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/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึง พอใจ
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.04	3.42	4.36	4.04	3.98	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.08	4.28	4.21	4.02	4.12	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.56	3.89	4.60	4.50	4.42	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.31	3.98	4.40	4.25	4.24	มาก
รวม	4.25	3.89	4.39	4.20	4.19	มาก

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

*งานที่ 2 งานด้านการศึกษา

*งานที่ 3 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) *งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.42$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.04$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.28$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.42$)

งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.60$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.21$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาการ

ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.50$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.02$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก	4.25	4.32	4.48	4.23	4.29	มาก
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.31	4.32	4.43	4.25	4.31	มาก
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	4.28	4.38	4.17	4.24	มาก
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย	4.32	4.63	4.42	4.26	4.37	มาก
รวม	4.27	4.39	4.43	4.23	4.30	มาก

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

*งานที่ 2 งานด้านการศึกษา

*งานที่ 3 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) *งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.37$) การให้บริการด้านช่องทางการ

ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.32$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.63$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$)

งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โอน์ ($\bar{X} = 4.48$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.26$)

การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและ ถูกต้อง	4.42	4.46	4.48	4.37	4.42	มาก
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.29	4.53	4.46	4.26	4.35	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มา รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.49	4.55	4.46	4.41	4.46	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.73	4.45	4.65	4.65	4.64	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.54	4.53	4.60	4.51	4.53	มากที่สุด
รวม	4.49	4.50	4.53	4.44	4.48	มาก

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

*งานที่ 2 งานด้านการศึกษา

*งานที่ 3 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) *งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.64$) การให้บริการด้าน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.73$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.55$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.45$)

งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.65$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.46$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้

ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.65$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$)

3.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการ รับบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยบริการ บริการน้ำดื่ม	4.04	4.59	4.25	3.99	4.16	าก
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	4.37	4.47	4.37	4.26	4.35	มาก
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย	4.31	4.61	4.40	4.24	4.35	มาก
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.25	4.60	4.33	4.27	4.34	มาก
รวม	4.24	4.57	4.34	4.19	4.30	มาก

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

*งานที่ 2 งานด้านการศึกษา

*งานที่ 3 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) *งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็น

ระเบียบและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.35$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.16$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.37$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.37$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.61$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.47$)

งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.37$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.25$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.27$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 3.99$)

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย และในส่วนของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องและเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ อยากให้มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ อยากให้มีการดำเนินการในการเสียภาษีทุกประเภทสามารถเสียภาษีที่ อบรม ได้ทุกประเภท อยากให้มีการสนับสนุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานด้านการศึกษา งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 916 คน การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่ายตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 259 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

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 295 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.77 รองลงมา ได้แก่ อายุ 40-49 ปี จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.81 อายุ 50-59 ปี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.91 และอายุ 30-39 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.88 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 370 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.94 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.75 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.51 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.40 และอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.91 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาได้แก่ ไม่ทำงาน จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.62 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.96 และรับจ้าง จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.94 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.36 รองลงมาได้แก่ ไม่มีรายได้ จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 5,001-10,000 บาท จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.98 และ 10,001-15,000 บาท จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.32 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.33 งานด้านการศึกษา จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.71 งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.88 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.08

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 400 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.10 จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.40 และจำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ จำนวน 462 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.30 08.30-

12.00 น. จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.70 12.01-13.00 น. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที มากที่สุด จำนวน 312 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 10-30 นาที จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.60 และน้อยกว่า 10 นาที จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

2.5 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 424 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.10 รองลงมาได้แก่ เพื่อนบ้าน จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.10 เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.60 และบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 86.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.57 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 85.52

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 98.00 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.49 และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.27

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.42$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.56$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.04$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.28$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.42$)

งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.60$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.21$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาการ

ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.50$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.02$)

3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.37$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.32$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.63$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$)

งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่

มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โอน ($\bar{X} = 4.48$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.26$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.37$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.32$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทาง

ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.63$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$)

งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โอน ($\bar{X} = 4.48$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.26$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ
จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.35$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.16$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.37$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.37$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.61$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.47$)

งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.37$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.25$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.27$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 3.99$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย และในส่วนของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องและเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ อยากให้มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ อยากให้มีการดำเนินการในการเสียภาษีทุกประเภทสามารถเสียภาษีที่ อบรม ได้ทุกประเภท อยากให้มีการสนับสนุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะผู้วิจัย อภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 86.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา รองลงมาได้แก่ งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) ตามลำดับ

อาจเป็นเพราะการให้บริการ เป็นการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการ 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 ซึ่งสอดคล้องกับ สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ยังได้สรุปถึงความพึงพอใจในการรับบริการของบุคคลว่า เกิดจากการบริการในหลักการดังต่อไปนี้ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ยึดประโยชน์ส่วนรวม 2) หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ดำเนินการตามความพร้อมหรือความพอใจของผู้ให้บริการ 3) หลักความเสมอภาค การให้บริการต้องปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายของการให้บริการต้องคุ้มค่ากับบริการนั้น ๆ และไม่สูงเกินกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.81 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 :

ก) การประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่การให้บริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 527 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.62 และด้านควรปรับปรุง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.38
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 529 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 และไม่มีด้านที่ควรปรับปรุง
3. ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 483 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.30 และด้านควรปรับปรุง จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.70
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการรับบริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 508 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.03 และด้านควรปรับปรุง จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.97

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 : สกสศ.
- เกียรติศักดิ์ อิชยานัน. (2557, มกราคม-มิถุนายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.” วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 1(1) : 42-53.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (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: บริษัทพิชเนศพรินต์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ดุขฎี สุวัฒนิตยากร. (2556). “การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล” ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 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 : วิญญูชน.
- 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/DATA0000/00000002.PDF> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). “การพัฒนาคูณภาพการให้บริการภาครัฐ” ใน **การบริหารองค์กรภาครัฐ หน่วยที่ 1-7**. หน้า 1-50. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). **แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**. 6(2) : 125-134.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2554). **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : ธนธัชการพิมพ์.
- วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559, มกราคม - มีนาคม). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาปู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” **วารสาร การบริหารท้องถิ่น**. 9(1) : 83-99.

- สมศักดิ์ ฐรีศรีศักดิ์. (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 ขนาศักดิ์. (2558, เมษายน-กันยายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.” วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.
- เสน่ห์ จุย์โต. (2556). **องค์การทริเปิ้ลเอช : ตัวแบบใหม่การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวรัตน์ บุขรณนธ์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์. (2557, มกราคม - มิถุนายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.” **วารสารเทคโนโลยีภาคใต้**. 7(1) : 57-64.
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). **การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล**. อุดรธานี.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรรถ ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51**. กรุงเทพฯ : ส.เจริญการพิมพ์.
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” **วารสารบัณฑิตศึกษา**. 11(53) : 65-71.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด 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&n](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2019.1568867?scroll=top&needAccess=true)

eedAccess=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. งานด้านเทคนิค 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/เฟสบุ๊ก	☐ 2. สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว 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. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
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. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการ น้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย					
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

คำชี้แจง : โปรดเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของ การบริการที่ท่านพึงพอใจ และ จุดที่ควรปรับปรุง ในด้าน
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.อุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์
รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไร จันทมัตตุการ
คณบดีคณะครุศาสตร์ 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
องค์การบริหารส่วนตำบลเจียง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2562





ภาคผนวก ง

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ที่ ๐๕๕๗/ ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้ทำข้อตกลงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด
สุรินทร์ในการเป็นที่ปรึกษาในโครงการการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุรินทร์นำผลการประเมินไป
ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานได้

อ้างถึงคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๓๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม
๒๕๕๙ และคำสั่งกระทรวงศึกษาธิการ ที่ สกอ.๑๐๔๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๖๐ ยาพิธานาง
ตามความในมาตรา ๓๑ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ
ดำเนินงานโครงการการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปี ๒๕๖๒ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑.๑ อธิการบดี	ประธานกรรมการ
๑.๒ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน วิจัยและวิเทศสัมพันธ์	รองประธานกรรมการ
๑.๓ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	กรรมการ
๑.๔ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กรรมการ
๑.๕ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	กรรมการ
๑.๖ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	กรรมการ
๑.๗ คณบดีคณะครุศาสตร์	กรรมการ
๑.๘ คณบดีคณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	กรรมการ
๑.๙ ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	กรรมการ
๑.๑๐ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

สนับสนุน วิจัยวิจัย อำนวยความสะดวก ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ รองศาสตราจารย์พงษ์ชาญ ญ ลำปาง	ประธานกรรมการ
๒.๒ นางสาวณัฐสุรางค์ บุคคละนันท์	รองประธานกรรมการ
๒.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนมณัฐชา กังวานสุขพันธ์	กรรมการ
๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์	กรรมการ
๒.๕ นางสาวพินิตา/.....	

๒

๒.๕ นางสาวพนิดา โสนทอง	กรรมการ
๒.๖ นายไกรศักดิ์ ยืนดิ่งาม	กรรมการ
๒.๗ นางสาววรลักษณ์ จรัสดำรงนิตย์	กรรมการ
๒.๘ นางอัจฉรีย์ มาลีหวล	กรรมการ
๒.๙ นางฤติมาศ แสงสาย	กรรมการ
๒.๑๐ นางฉัตรกมล อินทพุง	กรรมการ
๒.๑๑ นายกิตติศักดิ์ เกียรติดำรงสุข	กรรมการ
๒.๑๒ นายประดิษฐ์ นิสัยกล้า	กรรมการ
๒.๑๓ นางสาวธิดารัตน์ บุญแปลง	กรรมการ
๒.๑๔ นางสาวอรรณพ มิ่งนดี	กรรมการ
๒.๑๕ นางอุณณา จีระมะกร	กรรมการ
๒.๑๖ นางสาวบุญยวีร์ ดีลาพัฒนาชัยกุล	กรรมการ
๒.๑๗ นางสาวศรินทิพย์ สันทอง	กรรมการและเลขานุการ
๒.๑๘ นายโกสินทร์ หล่อกิตติวงศ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

ลำดับที่ ๒.๑-๒.๔ จัดข้อเสนอโครงการ วางแผนการดำเนินงาน ควบคุม ดูแล ให้คำแนะนำและ
การดำเนินโครงการให้เรียบร้อยตามแผนการดำเนินงาน ตรวจสอบรายงานผลสำรวจ ๓ บท และรายงานการ
วิจัยฉบับสมบูรณ์ตามกำหนดสัญญา

ลำดับที่ ๒.๕-๒.๑๘ รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างพร้อมทั้งการเบิกจ่ายงบประมาณการดำเนิน
โครงการ

๓. คณะกรรมการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒ และที่ปรึกษา

๓.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉลอม สุขทอง	ประธานกรรมการ
๓.๒ นางสาวณัฐสุรางค์ ปุคคะนันท์	รองประธานกรรมการ
๓.๓ นายภาณุพงษ์ จำปา	กรรมการ
๓.๔ นายสมพงษ์ มณีศักดิ์ประเสริฐ	กรรมการ
๓.๕ นางสาวกมลรัตน์ วงศ์ถามาตย์	กรรมการ
๓.๖ นางพิกุล ประดับศรี	กรรมการ
๓.๗ นายทรงเดช สอนใจ	กรรมการ
๓.๘ นางสาวพัชรี เขตต์จะโป๊ะ	กรรมการ
๓.๙ นายประดิษฐ์ ชื่นบาน	กรรมการ
๓.๑๐ นางสาวเสาวคนธ์ สาเอี่ยม	กรรมการ
๓.๑๑ ว่าที่ ร.อ.บุญโต นาคี	กรรมการ
๓.๑๒ นางสาวปิยพร ลิ้นดี	กรรมการ
๓.๑๓ นางสาวสุจิตรา ผิวสว่าง	กรรมการ
๓.๑๔ นางสาววังนารัตน์ ควรดี	กรรมการ
๓.๑๕ นายวัชรานนท์ จุฑาจันทร์	กรรมการ
๓.๑๖ นางสาวนันทิญา/....	

๓

๓.๑๖ นางสาวนันท์ญา มณีโชติ	กรรมการ
๓.๑๗ นางสาวไพลิน อำไพ	กรรมการ
๓.๑๘ นางสาวดาวิณี ชินวงศ์	กรรมการ
๓.๑๙ นางสาวจุรี วรรณศรี	กรรมการ
๓.๒๐ นางสาวพูน เหลลาราช	กรรมการ
๓.๒๑ นายเอกรักษ์ เหลืองศิริวรรณ	กรรมการ
๓.๒๒ นายจิรวัฒน์ รักการ	กรรมการ
๓.๒๓ นายปวิติ อาสาแสน	กรรมการ
๓.๒๔ นายวีระนันต์ วิบูลย์อรรถ	กรรมการ
๓.๒๕ นายวัลลภ โคตรพันธ์	กรรมการ
๓.๒๖ รองศาสตราจารย์บัญชา ชื่นจิต	กรรมการ
๓.๒๗ นายวิวัฒน์ สุขชีพ	กรรมการ
๓.๒๘ นายสุรสิงห์ อารยางกูร	กรรมการ
๓.๒๙ นายธนิศร มีสังเกตุ	กรรมการ
๓.๓๐ นายนิสรภาพ เอ็นดู	กรรมการ
๓.๓๑ นางฉวีสรดา หอมคำ	กรรมการ
๓.๓๒ นางสาวอมรพันธ์ ศรีชะพลกุลสิทธิ	กรรมการ
๓.๓๓ นางพรรณราย เพระคำ	กรรมการ
๓.๓๔ นายปิยศักดิ์ สีตา	กรรมการ
๓.๓๕ นางสาวศลยกรณ์ โพธิ์วัฒน์	กรรมการ
๓.๓๖ นางสาวพิศขานันท์ สนธิธรรม	กรรมการ
๓.๓๗ นางพิมพ์ัสสร ชุตระกุล	กรรมการ
๓.๓๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภาพรพรรณ พัฒนฉัตรชัย	กรรมการ
๓.๓๙ นายศุภชัย ภักดี	กรรมการ
๓.๔๐ นางสาวอัจฉรา สุทธิสนธิ์	กรรมการ
๓.๔๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันชัย สุขตาม	กรรมการ
๓.๔๒ นางสาวสิริลักษณ์ บึงทอง	กรรมการ
๓.๔๓ นางศศิธร ศูนย์กลาง	กรรมการ
๓.๔๔ นายวิโรจน์ ทองปลิว	กรรมการ
๓.๔๕ นางสาวกาญจนา เถาว์ชาลี	กรรมการ
๓.๔๖ นายพงษ์พันธ์ พึ่งตน	กรรมการ
๓.๔๗ นางสาวอรนุช แสงสุข	กรรมการ
๓.๔๘ นางสาวอัญญา บุชยันต์	กรรมการ
๓.๔๙ นางสาวสายฝน ทดทะศรี	กรรมการ
๓.๕๐ นางสาวกาญจนา ธิบะรัมย์	กรรมการ
๓.๕๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิติพัฒน์ พัฒนฉัตรชัย	กรรมการ
๓.๕๒ ว่าที่ ร.ต.ไพฑูรย์ ทองสุข	กรรมการ
๓.๕๓ นางสาวชนกนตร ชัยวิชา	กรรมการ
๓.๕๔ นายวรพจน์/.....	

๔

๓.๕๔ นายบรรพกร ปัดภัย	กรรมการ
๓.๕๕ นางสาวเบญญาภา สุรสอน	กรรมการ
๓.๕๖ นางสาวเพชรรัตน์ พรหมหา	กรรมการ
๓.๕๗ นายต่อตระกูล เหมียตนอก	กรรมการ
๓.๕๘ นายสมชาย ชัยล้ำาง	กรรมการ
๓.๕๙ นางสาวศรินทิพย์ สนทอง	กรรมการและเลขานุการ
๓.๖๐ นางสาวบุญวีร์ ลีลาพัฒนาชัยกุล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ลงพื้นที่ในการติดต่อประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

๒. บันทึกภาพการลงพื้นที่การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔. คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล

๔.๑ นางสาวณัฐสุรางค์ ปุคละนันท์	ประธานกรรมการ
๔.๒ นางสาวธิดารัตน์ บุญแปลง	กรรมการ
๔.๓ นางสุนันทา จีระมะกร	กรรมการ
๔.๔ นายโกสินทร์ หล่อกิตติวงศ์	กรรมการ
๔.๕ นางสาวบุญวีร์ ลีลาพัฒนาชัยกุล	กรรมการ
๔.๖ นางสาวศรินทิพย์ สนทอง	กรรมการและเลขานุการ
๔.๗ นางสาวชนิษฐา สีมา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. จัดทำแบบประเมินผลของโครงการ

๒. จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของโครงการ

๓. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินงานโครงการการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพบังเกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๒



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนก โตสุรัตน์)

ปฏิบัติหน้าที่อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์