



การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

รายงานฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง
ห้ามผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น ผลที่ได้จากการประเมินซึ่งจะสะท้อนคุณภาพของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ในรอบปีงบประมาณ 2563 จะนำไปดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รักษาระดับคุณภาพการให้บริการ และปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

การดำเนินโครงการสำเร็จลุล่วงได้จากความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากหลายฝ่าย คณะกรรมการดำเนินโครงการขอขอบพระคุณบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล และแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คณะกรรมการดำเนินงาน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการดำเนินการเพื่อสำรวจ วิเคราะห์ และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงเพื่อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 แผนกงาน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ (งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

การดำเนินการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงแต่ละงาน โดยมีการกำหนดกรอบประเมินในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ โดยใช้วิธีการจัดเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

ผลการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า

- 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ (งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.31
- 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 87.96
- 3) งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.12
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.48

ทั้งนี้ ผู้มารับบริการยังให้ข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินงปรับปรุงห้องน้ำให้ดีและสะอาด ติดไฟถนนให้ทั่วถึง รวมถึงต้องการให้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนที่มาขอรับบริการ นอกจากนี้ยังต้องการให้มีการปรับอัตราค่าเบี้ยยังชีพสูงอายุให้เท่ากับเบี้ยยังชีพคนพิการอีกด้วย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา	4
1.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	5
1.6 แผนการดำเนินงาน	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	18
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	21
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	24
2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง	26
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	43
3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา	44
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงในภาพรวม	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	49
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านจัดเก็บรายได้-งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย	55
4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	60
4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการควบคุมอาคาร-การขออนุญาตก่อสร้าง	64
4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ-การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ	68
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
5.1 สรุปผลการวิจัย	73
5.2 อภิปรายผล	79
5.3 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก ก ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	86
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	90
ภาคผนวก ค ภาพการดำเนินงาน	95
รายละเอียดขอบเขตงาน (TOR)	103

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงในภาพรวม	48
ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	49
ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	50
ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	50
ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานรับชำระภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	51
ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	51
ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	52
ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	52
ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละช่องทางการรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการและรับทราบข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	53
ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่ใช้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	53
ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละการใช้ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	54
ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละจำนวนครั้งที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	54
ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	55
ตารางที่ 4.14 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง จำแนกตามการบริการ	55
ตารางที่ 4.15 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานรับชำระภาษีป้าย	56
ตารางที่ 4.16 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ งานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	57
ตารางที่ 4.17 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	59
ตารางที่ 4.19 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง จำแนกตามการบริการ	60
ตารางที่ 4.20 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	60
ตารางที่ 4.21 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	61
ตารางที่ 4.22 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	62
ตารางที่ 4.23 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเนินง	63
ตารางที่ 4.24 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการขออนุญาต ก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง จำแนกตามการบริการ	64
ตารางที่ 4.25 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง	64
ตารางที่ 4.26 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเนินง	65
ตารางที่ 4.27 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเนินง	66
ตารางที่ 4.28 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง	67
ตารางที่ 4.29 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการจ่าย เบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง จำแนกตามการบริการ	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.30 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ	68
ตารางที่ 4.31 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ งานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเนินยาง	69
ตารางที่ 4.32 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเนินยาง	70
ตารางที่ 4.33 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง	71

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 Service Interface Model	20
ภาพที่ 5.1 กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง	74
ภาพที่ 5.2 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง	74
ภาพที่ 5.3 กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	75
ภาพที่ 5.4 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีป้าย	75
ภาพที่ 5.5 กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	76
ภาพที่ 5.6 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	76
ภาพที่ 5.7 กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง	77
ภาพที่ 5.8 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง	77
ภาพที่ 5.9 กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ	78
ภาพที่ 5.10 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ	78

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐมอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะตามแนวคิดการกระจายอำนาจ โดยต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นมีส่วนร่วมเข้าไปจัดการ และต้องการให้การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศ ในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล (อ.บ.ต) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งนับเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เล็กและใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามมาตรา 66 พัฒนาตำบลด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ที่ต้องทำ เช่น การจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีอำนาจหน้าที่ในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว คุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม เป็นต้น พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองการจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน แนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะนำไปสู่

คุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ จึงมีความจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนในแต่ละระยะของโครงการฯ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติ ในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้านและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีระดับประเทศ

การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านคุณภาพชีวิต 3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความเรียบร้อย 4.ด้านการลงทุน ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนตำบลเนินง ให้บริการ 20 หมู่บ้าน เนื้อที่ทั้งหมด 65.119 ตารางกิโลเมตร มีขนาดพื้นที่ใหญ่และมีประชากรค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในด้านคุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นองค์การปกครองส่วนตำบลเนินงจึงนำงานบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เช่น งานจัดเก็บรายได้ งานด้านการศึกษา งานด้านควบคุมอาคาร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มาสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นข้อมูลที่สะท้อนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ประจำปีงบประมาณ 2563

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ประจำปีงบประมาณ 2563

1.2.3 เพื่อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียงใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

- 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ (งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย)
- 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 3) งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง)
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ)

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียงมีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง มีฐานข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ในปีงบประมาณ 2563 ดังนี้

- 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ (งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย) จำนวนผู้มารับบริการ 65 ราย
- 2) งานด้านการศึกษา (ผู้รับบริการด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)จำนวนผู้มารับบริการ 150 ราย
- 3) งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) จำนวนผู้มารับบริการ 89 ราย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) จำนวนผู้มารับบริการ 584 ราย

- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนียงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 จำนวน 4 งาน เป็นฐานข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนียง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบเผชิญหน้า (face to face interview) ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือแบบสัมภาษณ์ที่เหมาะสม หรือวิธีที่ปรึกษาเห็นว่าเหมาะสมในการวิจัย ดังนี้

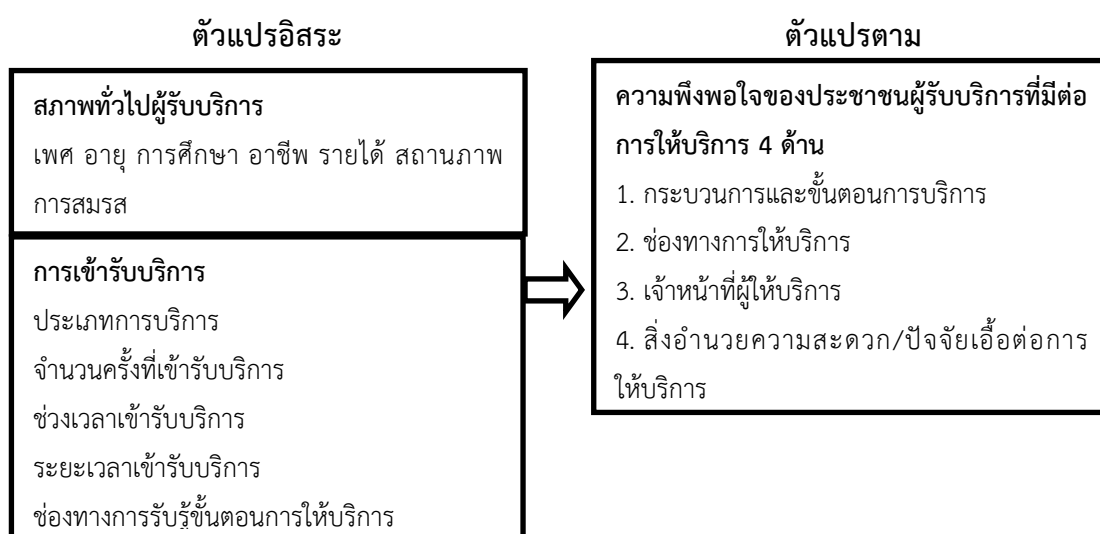
- 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ (งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย) จำนวนผู้มารับบริการ 56 ราย
- 2) งานด้านการศึกษา (ผู้รับบริการด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวนผู้มารับบริการ 110 ราย
- 3) งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) จำนวนผู้มารับบริการ 73 ราย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) จำนวนผู้มารับบริการ 238 ราย

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนียง และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนียง

1.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา

กรอบแนวความคิดการศึกษาแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนียง และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนียงดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิดการศึกษา

1.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

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

1.6 แผนการดำเนินงาน

ลำดับ	การดำเนินงาน	ปี 2562			ปี 2563								
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	วางแผนดำเนินงาน												
2	จัดทำเค้าโครง สร้างเครื่องมือ												
3	เก็บข้อมูล												
4	วิเคราะห์และแปลผล												
5	ตรวจสอบความถูกต้อง												
6	จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์												
7	ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์												

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนียง ประจำปีงบประมาณ 2563

1.7.2 นำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนียงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.7.3 นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนียง

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

1.8.1 ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนียง ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

1.8.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึก คิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนียงต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.8.3 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเนียงได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจนมีการติดประกาศ

1.8.4 ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนียงได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

1.8.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเนียงได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

1.8.6 อาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเนียง ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
6. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้นผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรก คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล เมื่อบุคคลนั้นได้รับความสุขหรือความผิดหวัง ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

อานนท์ กระบอกโท (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ ภูมิใจ เต็มใจ และยินดีผู้มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีความเสียสละอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

เสนาะ ตีเยาว์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในเชิงบวกหรือเชิงลบต่องาน

ศุภศิริ โสมาเกต (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก

พิน ทองพูน (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้นความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความประทับใจหรือการมีทัศนคติที่ดีที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ โดยจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม

ธีราพร ธีรศิลป์ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งและลดลงเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

คิมและลี (Kim และ Lee, 2011) กล่าวว่า เมื่อผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อสินค้า ทำให้เกิดความภักดีต่อสินค้า และมีการบอกต่อ ๆ กัน ถึงข้อดีของสินค้า และอยากกลับมาใช้ซ้ำ ๆ ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่ออนาคตของกิจการ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

สุวิมล คำย้อย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกในเชิงบวกหรือเชิงลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ

ให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ เป็นต้น

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ปภาวดี ดุลยจินดา (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ คือ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต และช่วยป้องกันการท้อแท้จากงาน ดังนั้นผลตอบแทนที่ได้รับ คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

สาโรช ไสยสมบัติ (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีความสำคัญและมีตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกิดความพึงพอใจทั้งผู้มาใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

จากความสำคัญของความพึงพอใจข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล ต่องาน และหน่วยงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น เพศ อายุ การศึกษา เงินเดือน จำนวนสมาชิก ความสนใจ ประสบการณ์ในการทำงาน เวลาในการทำงาน เป็นต้น
2. ความพึงพอใจมีความสำคัญต่องาน เช่น ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน เป็นต้น
3. ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อหน่วยงาน เช่น ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความสามัคคี เป็นต้น

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์ (2545) กล่าวว่า เป้าหมายหลักของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ผลผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้ คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง การสร้างมาตรฐานการให้บริการ การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท รวมทั้งการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ควรมีหลักการที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานนั้น มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในงานที่มีอยู่ การสร้างสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้ในแง่ของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน คณิต ดวงหส์ดี (2537) ได้

เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะเกิดการอุทิศเวลาแรงกายแรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุป มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) คือ สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

สก๊อต (Scott, 1970) ได้เสนอแนวคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่จะให้เกิดผลเชิงปฏิบัติ ควรมีลักษณะดังนี้

1. งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว จะทำให้งานนั้นมีความหมายสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นต้องมีการวางแผนและการวัดความสำเร็จ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้
 - 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - 3.2 ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยตรง
 - 3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

ฮิลการ์ด (Hilgard, 1971) กล่าวว่า สิ่งจูงใจ (Incentive) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งจูงใจเชิงบวก (Positive incentive) ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุที่จะสร้างความพึงพอใจตามเงื่อนไขของความต้อการ เป็นต้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (Expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังลูกค้าก็เกิดความพึงพอใจ (Satisfied)

ศุภศิริ โสมาเกต (2544) กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้น เพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงินทอง สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่มีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและสิ่งจูงใจไม่ใช่วัตถุ เป็นต้น
2. สภาวะทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) ได้แก่ ความพร้อมของเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
3. ผลประโยชน์ทางด้านอุดมคติ (Ideal Benefactions) ได้แก่ การสนองความต้องการทางด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ และการแสดงความภาคภูมิใจต่อองค์กรของตน เป็นต้น
4. การดึงดูดใจทางสังคม (Associations Attractiveness) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน การอยู่ร่วมกัน เป็นต้น
5. การปรับทัศนคติและสภาพของงานให้เหมาะสมกับบุคคล (Adaptation of Condition to Habitual Method and Attitudes) คือ การปรับปรุงตำแหน่งความเหมาะสมให้สอดคล้องกันระหว่างงานกับคน
6. โอกาสในการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Opportunities of Enlarged Participation)

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจของความพึงพอใจในการบริการ เป็นสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ นอกจากนี้ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการ ประกอบด้วยดังนี้

1. ความพึงพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

จากแนวคิดข้างต้นนี้ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในเชิงบวกและความรู้สึกในเชิงลบ เมื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละครั้ง โดยให้ได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง โดยเฉพาะผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายในที่เป็นความรู้สึก ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจ ซึ่งความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ในแง่ของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่สามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจมีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นการวัดเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดโดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม แนวคิดของการวัดความพึงพอใจ สามารถแบ่งได้ 2 แนวคิด คือ วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้าน เป็นต้น ซึ่งการศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ และวัดโดยแยกองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) กล่าวว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ได้รับความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ และยังหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

วัลดา บินชาเร็น (2543) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำหรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการโดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2548) กล่าวว่า การให้บริการ คือ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการให้บริการประชาชนทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2549) กล่าวว่า การบริการ คือ สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการที่จะดำเนินธุรกิจด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้น ต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีตการบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับ

การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการ แต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

จากความหมายของการให้บริการข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.2.2 ความสำคัญของการให้บริการ

ความสำคัญของการให้บริการ สามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น ดังนี้ (ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปาดากันทะอินทร์, 2546)

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการผู้บริโภคสมัยใหม่ มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ สามารถแบ่งความสำคัญได้ดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการการขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

2.2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

สมิต สัมภูกร (2543) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำกับผู้ใช้บริการ ให้ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม และด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่แสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการ เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด และการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546) กล่าวว่า แนวคิดในการบริการผู้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ ควรจะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน การบริการจะต้อง

ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร นอกจากนี้การให้บริการที่ดีควรเป็น การให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิง ส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการ ให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและ ในการที่จะได้รับบริการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2.4 หลักการให้บริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2523) สรุปหลักการให้บริการได้ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพอใจ
 2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็กต้องให้ ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จในครั้งเดียวจะได้ไม่ ต้องเป็นการมาติดต่อกันในครั้งเดิม
 3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วย ตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
 4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
 5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอน มี พนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถามและให้คำแนะนำ
 6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
- สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้
1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่ บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร ซึ่งจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
 2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิว เพื่อขอรับบริการ
 3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้- รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service) เป็นต้น

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ผู้รับบริการต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ ซึ่งการบริการนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ดังนั้นสรุปหลักการให้บริการได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกคล่องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และการตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจในการให้บริการขององค์กรนั้น ๆ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ โดยผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อรูปแบบและสถานที่ในการให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้ (ซัซวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554)

คุณภาพการบริการนั้นเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดี ซึ่งมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ ด้วยการได้รับบริการซึ่งเกินความคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีคุณลักษณะแห่ง

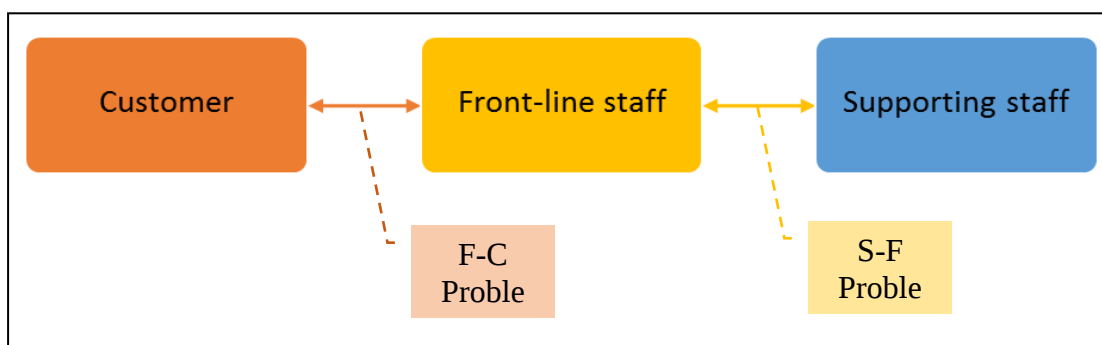
การบริการที่ดี ซึ่ง วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์ (2545) ได้นำเสนอไว้ 7 ประการ คือ ประการแรก คือ การเป็นผู้ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของผู้รับบริการ ประการที่สอง มีการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการร้องขอ ประการต่อมาคือการแสดงออกของผู้ให้บริการซึ่งแสดงถึงความให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังต้องแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ประการที่ห้า ผู้ให้บริการพึงแสดงออกถึงการรักษาและการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ประการที่หก ผู้ให้บริการพึงเป็นผู้ที่มีกริยาอ่อนน้อมถ่อมตน มีความสุภาพและมีมารยาทที่ดี ประการสุดท้าย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

ด้านการบริการของภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การของหน่วยงานภาครัฐ และใช้ประกอบในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยได้กำหนดค่านิยมหลัก (core value) ไว้ 11 ประการ โดยประการที่สาม กล่าวถึงความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ซึ่งมุ่งให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการในอนาคต นอกจากนั้นยังให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ทั้งการเข้าถึงการบริการ คุณภาพของการบริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานของรัฐ

ปัจจุบันมีการนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการมาประยุกต์ใช้ในงานบริการของทั้งภาครัฐและเอกชนหลากหลายทฤษฎี ซึ่งอาจยกตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้

2.3.1 ทฤษฎีการเชื่อมประสานบริการ (Service Interface Model: SIM)

ทฤษฎีการเชื่อมประสานบริการ เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยเรื่องของปัญหาอันเกิดจากการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการส่วนหน้า (front-line staff) และผู้รับบริการ (customer) ซึ่งเรียกว่า F-C Problems ที่สามารถแก้ไขได้ง่าย และปัญหาอันเกิดจากการติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานสนับสนุนบริการ (supporting staff) และผู้ให้บริการส่วนหน้า (front-line staff) ซึ่งเรียกว่า S-F Problems ที่มีความยุ่งยากในการแก้ไขปัญหา (วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์, 2545) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 Service Interface Model

ดัดแปลงจาก วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์ (2545)

จากแผนภาพข้างต้น แสดงให้เห็นลักษณะของการให้บริการที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการ (customer) ผู้ให้บริการส่วนหน้า (front-line staff) และพนักงานสนับสนุนบริการ (supporting staff) ซึ่งมักจะเกิดปัญหาใน 2 ลักษณะคือ F-C Problems และ S-F Problems ซึ่งเป็นปัญหาที่จำเป็นต้องแก้ไขเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้ง 2 ลักษณะนั้น (F-C Problems และ S-F Problems) สามารถแก้ไขได้โดยใช้หลักการ 4E ได้แก่ 1) Engineering คือการออกแบบระบบการบริการใหม่ การกำหนดบทบาทใหม่ การจัดระบบองค์กรใหม่ หรือการจัดทำมาตรฐานการบริการใหม่ 2) Education คือการฝึกอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการที่ดีหรือคุณภาพบริการแก่พนักงานทุกคน ทุกระดับขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้บริการส่วนหน้า (front-line staff) และพนักงานสนับสนุนบริการ (supporting staff) 3) Enforcement คือการกำหนดมาตรการและการควบคุมการใช้มาตรฐานการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4) Encouragement คือการกำหนดให้มีการรณรงค์เกี่ยวกับมาตรฐานการบริการ รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน เช่น การให้รางวัล การประกาศยกย่อง การจัดประกวดพนักงานบริการดีเด่น เป็นต้น (วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์, 2545)

2.3.2 การประเมินคุณภาพการบริการ 5 มิติ (SERVQUAL's five dimensions)

การประเมินคุณภาพการบริการ 5 มิติ (SERVQUAL's five dimensions หรือ SERVQUAL) คือ เครื่องมือสำหรับการประเมินการรับรู้ของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการใน 5 มิติ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2562) ได้แก่

- 1) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) คือ สิ่งที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ และบุคลิกลักษณะของบุคลากรผู้

ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการได้

- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้องตามที่สัญญาไว้ ซึ่งเป็นการสร้างความวางใจให้แก่ผู้รับบริการได้
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงความต่อเนื่องในการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการประสบปัญหา และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- 4) ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจได้ (Assurance) คือ ความรู้ของผู้ให้บริการ และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้รับบริการได้ รวมถึงทักษะการสื่อสารและมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 5) การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การเอาใจใส่ต่อรายละเอียดของผู้รับบริการเฉพาะบุคคล การใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ รวมถึงการให้บริการโดยปราศจากอคติ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.4.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service) ว่าหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจหรืออยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน (ประยูร กาญจนกุล, 2533) การบริการสาธารณะที่ควบคุมของฝ่ายปกครองนั้นเป็นการบริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรืออาจจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐที่สนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ของประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์ (อำนาจ บุญวันมตรี, 2559)

2.4.2 ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคน โดยรัฐหรือฝ่ายปกครองต้องดำเนินการให้เหมาะสม และมีคุณภาพเพื่อสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นและสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรมอันจะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและรายได้ รวมถึงการทำให้เศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น เมื่อผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงเหมาะสมและมีคุณภาพก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโตเป็นทรัพยากรของชาติที่มีคุณภาพต่อไป (กรพจน์ อัครวินวิจิตร, 2559)

2.4.3 ประเภทบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

ที่ผ่านมาประเทศไทยกำหนดอำนาจหน้าที่การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในกฎหมายหลายฉบับเช่น รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยที่การกำหนดอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญและต่อเนื่อง รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอีกด้วย ต่อมารัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มาตรา 283 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจที่เป็นการเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม อำนาจหน้าที่และประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ที่ระบุในกฎหมายมี 2 ประเภท (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ได้แก่

1. ประเภทบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้แก่

- 1) ประเภทบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 27
- 2) ประเภทบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 16
- 3) ประเภทบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามมาตรา 18
- 4) ประเภทบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประเภทอื่นที่อาจถูกจัดตั้งในอนาคตตามมาตรา 19

2. ประเภทบริการสาธารณะในพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
- 2) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537
- 3) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540
- 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542
- 5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นศึกษาประเภทการบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาตรา 66 และ 68 ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. คัดกรอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
2. ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ระบบราชการไทยแบบเดิมนั้นมีปัญหาหลายประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ขาดความคล่องตัว ขาดความโปร่งใสและไม่เป็นธรรม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการไทยเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการปฏิรูประบบราชการไทย คือ การปรับปรุงและพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 – 2580) ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย มีความเหมาะสมกับภารกิจ มีประสิทธิภาพสูง ตอบสนองความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ซึ่งแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐนี้ ประกอบไปด้วยแผนย่อยจำนวน 5 แผนคือ แผนเกี่ยวกับการพัฒนาบริการประชาชน แผนเกี่ยวกับการบริหารจัดการการเงินการคลัง แผนเกี่ยวกับการปรับสมดุลภาครัฐ แผนเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ และแผนเกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

สำหรับแผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการของภาครัฐไว้สามประการ คือ 1) พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน 2) พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ 3) ปรับวิธีการทำงาน จากการทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด เป็นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ซึ่งมีเป้าหมายคือ การปรับเปลี่ยนงานบริการภาครัฐให้เป็นดิจิทัลทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ได้มีการเผยแพร่คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งชุดเอกสารนี้ประกอบไปด้วยเอกสารจำนวนทั้งหมด 25 เล่ม หนึ่งในเอกสารชุดดังกล่าว คือ เอกสารเรื่อง การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered Approach) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการของภาครัฐโดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ปรับปรุงระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549ก)

การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered Approach) ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 4 ประการคือ

1) การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความรับผิดชอบที่ชัดเจน (Accountability) โดยรัฐจะต้องกำหนดกรอบมาตรฐานในระดับชาติของการบริการด้านต่าง ๆ โดยระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการของรัฐที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน

2) การถ่ายโอนอำนาจ (Devolution) และการมอบอำนาจ (Delegation) ให้ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างที่เป็นผู้ให้บริการประชาชน มีอิสระและมีโอกาสในการกำหนดการบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนแต่ละพื้นที่ได้ตามความจำเป็น

3) หน่วยงานที่ให้บริการระดับล่างสุดและผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน พร้อมทั้งนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น รวมทั้งต้องมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และมีกระบวนการในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง มีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างสามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ผู้รับบริการมีทางเลือกที่จะใช้บริการได้หลากหลายแนวทางในการตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งส่วนราชการควรกำหนดแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความหลากหลายมากกว่าหนึ่งช่องทาง เช่น การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ ร่วมกับบริการออนไลน์ หรือการให้บริการทางไปรษณีย์ เป็นต้น

นอกจากนั้น การพัฒนาการบริการประชาชนในรูปแบบที่เรียกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็นับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของ e-Thailand ซึ่งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย การนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ประชาชนมีโอกาสได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลาน้อยลง และกระจายความเสมอภาคและความเจริญไปสู่ประชาชนในชนบทที่ห่างไกล (พิฑูวรรณ กิตติคุณ, 2558)

การให้บริการตามรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีหลักการสำคัญ 5 ประการ ประการแรก ได้แก่ “ที่เดียว” คือการให้บริการผ่านเว็บไซต์ซึ่งรวบรวมบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เคยอยู่กระจัดกระจายกันมารวมไว้ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว ประการที่สอง “ทันใด” หน่วยงาน

ภาครัฐสามารถให้บริการและแจ้งผลให้ประชาชนทราบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่
ประการถัดมา “ทั่วไทย” คือการทำงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้
ประชาชนคนไทยซึ่งอาศัยอยู่ทั่วโลกสามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานภาครัฐได้ ประการที่สี่ “ทุก
เวลา” คือการอำนวยความสะดวกในการให้บริการตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงแก่ประชาชนผ่านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งนับว่าเป็นการให้บริการนอกเวลาราชการ และประการสุดท้าย “ทั่วถึงและ
เท่าเทียม” คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่า
เทียมในการรับบริการจากภาครัฐโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่หน่วยงาน (สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ, 2549ข)

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549ข) ยังได้นำเสนอระดับ
การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยแบ่งออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่หนึ่ง จัดให้หน่วยงานราชการมี
เว็บไซต์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งาน และมีความทันสมัยแก่ประชาชน
ระยะที่สอง จัดให้เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการมีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชนได้ เช่น บริการค้น
ข้อมูล กระดานสนทนา เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องทุกข์ได้ พร้อมทั้งหน่วยงาน
ราชการมีการตอบกลับในเวลาที่เหมาะสม ระยะต่อมา เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการต้องสามารถ
ดำเนินธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์ ซึ่งช่วยให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วย
ตนเอง ระยะที่สี่ ต้องมีการรวบรวมบริการต่าง ๆ ให้ประชาชนสามารถดำเนินการในที่เดียวได้สะดวก
และรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหลายหน่วยงาน และระยะสุดท้าย เว็บไซต์ต่าง ๆ ของ
หน่วยงานราชการต้องสามารถเรียนรู้ผู้เข้ามาใช้บริการได้โดยอัตโนมัติ โดยที่ประชาชนสามารถเลือก
รูปแบบข้อมูลที่ตนเองต้องการรู้ได้ หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการสามารถส่งข้อมูลแบบอัตโนมัติ
ไปให้กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันทราบได้

2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยง

2.6.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1) ด้านกายภาพ

1. ที่ตั้ง อาณาเขต และเขตการปกครอง

ทำเลที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยง ตั้งอยู่เลขที่ 111 หมู่ที่ 17 บ้านนาสม
ตำบลเนินยง อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ เป็น 1 ใน 20 ตำบลในเขตอำเภอมืองสุรินทร์ อยู่
ห่างจากตัวอำเภอ 8 กิโลเมตร ตั้งอยู่ค่าพิกัดที่ละติจูด N 14°48'19.61" ลองติจูด E
103°28'7.30" มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลนอกเมือง ,ตำบลคอโค ,อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลทามอ อำเภอปรางสาท จังหวัดสุรินทร์ ตำบลนาบัว อำเภอมือง

สุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลนอกเมือง ,ตำบลเทนมีย์ อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลตระแสง ,ตำบลนาบัว อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

เนื้อที่ มีเนื้อที่ทั้งหมด 65.119 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 40,679.375 ไร่

2. ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลเนินยาง เป็นพื้นที่นาและพื้นที่ไร่ ซึ่งจะอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 3 10 11 และหมู่ที่ 14 ส่วนทางทิศใต้และทิศตะวันออกมีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 160 เมตร และจะลาดต่ำ ลงมาบริเวณตอนล่าง และทิศเหนือของตำบลมีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 150 เมตรตามลำดับ ลักษณะพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนตื้นถึงลูกคลื่นลอนลาด จากลักษณะพื้นที่ดังกล่าวทำให้ฤดูฝนเกิดน้ำป่าไหลมาจากทางทิศใต้และทิศตะวันออกลงสู่อ่างเก็บน้ำห้วยเสนงและบางบริเวณน้ำจะท่วมขัง เช่น หมู่ที่ 1 6 และ 9 ในบางปีจะท่วมถึง 2 ครั้ง

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลเนินยางตั้งอยู่ในพื้นที่ตอนล่างของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงมีภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน สภาพอากาศโดยทั่วไปร้อนอบอ้าวและแห้งแล้ง มีฤดู 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝนและฤดูหนาว

4. ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินเป็นดินร่วนปนทราย

5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลเนินยางมีแหล่งน้ำธรรมชาติอยู่หลายแห่งเกือบทุกหมู่บ้าน เช่นหนองกรอนของหมู่ที่ 9 หนองตราดของหมู่ที่ 7 หนองละเป็กของหมู่ที่ 11 และหนองละลมของหมู่ที่ 12 เป็นต้น หนองน้ำส่วนใหญ่สามารถเก็บกักน้ำไว้สำหรับอุปโภค บริโภคได้ตลอดทั้งปีเกือบทุกปี นอกจากนั้นยังมีหนองน้ำขนาดเล็กอีกมากกระจายอยู่เกือบทุกหมู่บ้าน หนองน้ำเหล่านี้ส่วนมากมีลักษณะตื้นเขินไม่สามารถเก็บกักน้ำไว้ได้ตลอดปี นอกจากหนองน้ำที่กระจายตัวอยู่ในหมู่บ้านต่างๆ ดังกล่าวแล้ว ยังมีลำห้วยซึ่งเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติที่ไหลผ่านพื้นที่ตำบลเนินยางอีก 2 สายคือ

1. ห้วยเสนง เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากเขตอำเภอปราสาทไหลผ่านหมู่ที่ 16 12 5 14 และหมู่ที่ 4 แล้วไหลลงอ่างเก็บน้ำห้วยเสนง หลังจากนั้นจะไหลออกจากอ่างเก็บน้ำห้วยเสนงทางประตูระบายน้ำไปตามแนวทางลำห้วยเสนงต่อไป ซึ่งจะผ่านพื้นที่ของหมู่ที่ 2 8 13 9 และหมู่ที่ 20 ตามลำดับ
2. ห้วยอำปือ เป็นลำห้วยขนาดเล็กไหลมาจากตำบลนาบัวแล้วเข้าเขตหมู่ที่ 10 7 และหมู่ที่ 15 แล้วไหลลงห้วยสวายกองในเขตตำบลตระแสงและห้วยสวายกองจะไหลลง

ห้วยเสนงในเขตตำบลคอโค ต่อไป ปัจจุบันลำห้วยอำปิลถูกราษฎรข้างเคียงบุกรุก จนทำให้สภาพถูกเปลี่ยนไปมาก

6. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ป่าในพื้นที่ตำบลเจนีง ได้แก่ ป่ากระหม ป่าทำเลเลี้ยงสัตว์โคกบัว ป่าทำเลเลี้ยงสัตว์โคกเพชร

7. เขตการปกครอง

เขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนหมู่บ้าน 20 หมู่ ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านเจนีง	หมู่ที่ 2 บ้านท่าเนียบ
หมู่ที่ 3 บ้านตามีย	หมู่ที่ 4 บ้านปราสาท
หมู่ที่ 5 บ้านสกีวน	หมู่ที่ 6 บ้านตาแก
หมู่ที่ 7 บ้านห้วยราช	หมู่ที่ 8 บ้านถนน
หมู่ที่ 9 บ้านกรอน	หมู่ที่ 10 บ้านสกร้อม
หมู่ที่ 11 บ้านละเบิก	หมู่ที่ 12 บ้านกะหม
หมู่ที่ 13 บ้านหนองเต่า	หมู่ที่ 14 บ้านตานัง
หมู่ที่ 15 บ้านระไซร์	หมู่ที่ 16 บ้านตาอำ
หมู่ที่ 17 บ้านนาสม	หมู่ที่ 18 บ้านละเอาะ
หมู่ที่ 19 บ้านโคกเพชร	หมู่ที่ 20 บ้านกรอนเหนือ

8. ประชากร

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	เพศชาย(คน)	เพศหญิง(คน)	รวม (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านเจนีง	127	232	249	481
หมู่ที่ 2 บ้านท่าเนียบ	94	179	201	380
หมู่ที่ 3 บ้านตามีย	126	226	231	457
หมู่ที่ 4 บ้านปราสาท	149	271	296	567
หมู่ที่ 5 บ้านสกีวน	159	231	259	490
หมู่ที่ 6 บ้านตาแก	71	120	133	253
หมู่ที่ 7 บ้านห้วยราช	91	147	150	297
หมู่ที่ 8 บ้านถนน	135	217	217	434
หมู่ที่ 9 บ้านกรอน	179	333	351	684
หมู่ที่ 10 บ้านสกร้อม	181	282	316	598
หมู่ที่ 11 บ้านละเบิก	57	89	86	175

หมู่ที่ 12 บ้านกระหม	201	327	364	692
หมู่ที่ 13 หนองเต่า	275	420	429	849
หมู่ที่ 14 บ้านตานีวง	120	191	191	382
หมู่ที่ 15 บ้านระไซร์	130	229	247	476
หมู่ที่ 16 บ้านตาอำ	71	157	168	325
หมู่ที่ 17 บ้านนาสม	122	176	166	342
หมู่ที่ 18 บ้านละเอาะ	270	503	502	1005
หมู่ที่ 19 บ้านโคกเพชร	140	171	216	387
หมู่ที่ 20 บ้านกรอนเหนือ	264	301	191	492
รวม	2974	4802	4964	9766

2) สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

1) ศูนย์เด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อโรงเรียน	ที่ตั้ง	จำนวน นักเรียน (คน)	หมายเหตุ
1	ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ใน วัดวัดบ้าน เณรียง	หมู่ที่ 1	55	ถ่ายโอนจากกรมการ ศาสนา
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตาอำ	หมู่ที่ 16	14	ถ่ายโอนจากกรมพัฒนา ชุมชน
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกะหม	หมู่ที่ 12	34	รับโอนจากชุมชนหมู่ 12
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาสม	หมู่ที่ 15	26	

2) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อโรงเรียน	ที่ตั้ง	จำนวน นักเรียน (คน)	หมายเหตุ
1	ร.ร.บ้านนาสม (วิไลราษฎร์ศึกษา)	หมู่ที่ 15	84	อนุบาล – ป.6
2	ร.ร.ราชวิถี (ประสาทราษฎร์บำรุง)	หมู่ที่ 19	124	อนุบาล – ป.6
3	ร.ร.พรหมประสาทราษฎร์นุกูล	หมู่ที่ 4	194	อนุบาล – ม.3

4	ร.ร.บ้านกะทม (ร่วนวิทยา)	หมู่ที่ 12	137	อนุบาล – ป.6
5	ร.ร.บ้านสกร้อม (ประสาธศิลปสามัคคี)	หมู่ที่ 10	37	อนุบาล – ป.6
6	ร.ร.บ้านหนองเต่า	หมู่ที่ 13	35	อนุบาล – ป.6

3) สาธารณสุข

1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเนินยาง 1 แห่ง

4) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยางได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ให้กับผู้สูงอายุแบบขั้นบันได จำนวน 1,618 คน ผู้พิการ จำนวน 330 คน และผู้ป่วยเอดส์จำนวน 13 ราย
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. สงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส โดยการก่อสร้างและซ่อมแซมที่อยู่อาศัย

5) ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมสำหรับการสัญจร ภายในตำบล ระหว่างตำบลนั้น มีบริการรถโดยสารประจำทางวิ่งผ่านตลอดทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 214 และ 226 ซึ่งผ่านภายในแต่ละตำบลทำให้สะดวก ในการเดินทางเข้าสู่เขตเทศบาลเมืองสุรินทร์ โดยมีบริการรถวิ่ง 2 สาย รถโดยสารขนาดเล็กประจำตำบล บริการวิ่งระหว่างตำบล หมู่บ้าน ตลอดเทศบาลเมืองสุรินทร์ โดยมีจุดจอดรับส่งผู้โดยสารอยู่ที่ตลาดสดเทศบาลเมืองสุรินทร์ นอกจากนี้ยังมีรถจักรยานยนต์รับจ้างบริการวิ่งภายในหมู่บ้าน

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ อบต. จึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหา คือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่

5.3 การประปา

- มีการใช้น้ำประปาภูมิภาค คือหมู่ที่ 2,7,8,9,10,13,17,18,19,20
- ระบบประปาหมู่บ้าน คือหมู่ที่ 1,3,5,6,7,12,14,15

5.4 โทรศัพท์

- ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ใช้บริการไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งของไปรษณีย์จังหวัดสุรินทร์

6) ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

- มีการทำการเกษตรกรรม - ทำนา จำนวน 1,891 คน
- มีการทำการเกษตรกรรม - ทำไร่ จำนวน 2 คน
- มีการทำการเกษตรกรรม - ทำสวน จำนวน 3 คน

6.2 การประมง

- มีการทำเกษตรกรรม -ประมง จำนวน 17 คน

6.3 การปศุสัตว์

- ไม่มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม-ปศุสัตว์

6.4 การบริการ

1. ปั๊มน้ำมัน 3 แห่ง
2. ร้านอาหาร/สวนอาหารขนาดใหญ่ 7 แห่ง
3. โรงแรม/รีสอร์ท 8 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

- มีแหล่งท่องเที่ยวคือ อ่างเก็บน้ำห้วยเสนง

6.6 อุตสาหกรรม

1. มีโรงสีขนาดใหญ่ 5 แห่ง
2. มีอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร 1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- การพาณิชย์

พื้นที่ตำบลเจียงมีร้านจำหน่ายสินค้า และสถานประกอบกิจการอื่น ๆ รายละเอียดดังนี้

ลำดับ	กิจการ	ปี พ.ศ.2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ.2559
1	ร้านค้า	106	105	90
2	โรงสี	14	16	14
3	สถานบริการน้ำมัน	4	4	4
4	สถานบริการแก๊ส	1	1	1
5	ตู้จำหน่ายหยอดเหรียญ	2	2	1

ลำดับ	กิจการ	ปี พ.ศ.2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ.2559
6	โรงอัดแก๊ส	1	1	1
7	ร้านซ่อมรถยนต์/ระดับยนต์	14	11	16
8	ร้านซ่อมจักรยานยนต์	4	6	6
9	โรงแรม/รีสอร์ท	8	8	9
10	ร้านเสริมสวย	4	4	4
11	โรงผลิตน้ำแข็ง	1	1	1
12	โรงผลิตน้ำดื่ม	-	1	1
13	เสารับ - ส่งสัญญาณโทรศัพท์	5	10	10
14	ร้านอาหาร	15	14	13
15	ร้านเกมส์/อินเทอร์เน็ต	2	1	1
16	ร้านจำหน่ายรถยนต์/รถไถ	5	5	5
17	ร้านทำป้าย	1	1	1
18	ร้านรับซื้อของเก่า/พลาสติกเก่า	4	4	3
19	มหาวิทยาลัยเอกชน	1	1	1
20	ร้านทำเหล็กตัด/หลังคา	5	5	6
21	ร้านวัสดุก่อสร้าง	3	3	3
22	ร้านขนส่งสินค้า	1	1	1
23	โรงงานแปรรูปผัก/ผลไม้	1	1	1
24	โรงอัดปุ๋ย	1	1	-
25	โรงผสมปูนซีเมนต์	2	2	3
26	โรงผลิตอาหารสัตว์	1	1	1
27	ร้านจำหน่ายยาง	1	1	1
	รวม	207	211	198

7. แรงงาน

- ประกอบอาชีพรับจ้างจำนวน 3,097 คน

8. เศรษฐกิจ

8.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

พื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชนในพื้นที่ตำบลเนินยาง มีลักษณะที่ตั้งส่วนใหญ่เป็นชุมชนชนบท มีหมู่ที่ 13 หมู่ที่ 18 และหมู่ที่ 20 เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ประกอบอาชีพรับจ้างเป็นหลัก รองลงมาประกอบอาชีพทำนา วางเว้นจากฤดูกาลทำนา ประชาชนวัยแรงงานส่วนใหญ่ จะเข้าไปทำงานในเมืองหลวงและเมืองใหญ่

8.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ประกอบอาชีพทำนาในเขตชลประทาน จำนวน 1,320 ไร่ นอกเขตชลประทาน 17,460 ไร่

8.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

- มีหนองน้ำ จำนวน 37 แห่ง
- มีสระน้ำ จำนวน 29 แห่ง
- มีลำห้วย จำนวน 2 แห่ง

8.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

- มีระบบน้ำประปาภูมิภาคและระบบประปาหมู่บ้าน

9. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

9.1 การนับถือศาสนา

- ประชาชนในตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

9.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ตำบลเนินยางมีประเพณีโบราณและงานประจำปีดั้งเดิมที่ยังคงสืบทอดกันมาสู่รุ่นปัจจุบัน ได้แก่ งานวันสารท, งานแซนโฎนตา , งานกวนข้าวทิพย์มีประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา, ประเพณีลอยกระทง

9.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ภูมิปัญญาด้านดนตรี มโหรี, จักสาน, หมอยา, หมอเป่า
- ภาษาถิ่น พุฒภาษาเขมร

10. ทรัพยากรธรรมชาติ

10.1 น้ำ

- อ่างเก็บน้ำห้วยเสนง

10.2 ป่าไม้

- ป่ากระทม , ป่าทำเลเลี้ยงสัตว์โคกบัว , ป่าทำเลเลี้ยงสัตว์โคกเพชร, ป่าห้วยราช

2.6.2. การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

1) การวิเคราะห์กรอบการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาในปัจจุบันและโอกาสการพัฒนาในอนาคตขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้การวิเคราะห์ SWOT Analysis /Demand (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค)

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
1. ด้านการบริหาร 1.1 มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการชัดเจน ครอบคลุมอำนาจหน้าที่ตามภารกิจ 1.2 มีการแบ่งงาน/มอบหมายงานอย่างชัดเจน 1.3 ผู้บริหารท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายได้ ภายใต้กรอบกฎหมาย 1.4 มีการมอบอำนาจการบริหารงานตามลำดับชั้น 1.5 มีการกำกับดูแลจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค 1.6 มีส่วนราชการหลายส่วนในพื้นที่ 1.7 มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและทันสมัย	1. ด้านการบริหาร 1.1 ขาดการวางผังเมืองที่ดี เพื่อรองรับการพัฒนาในอนาคต พื้นที่บางส่วนยังอยู่ในความดูแลของ พรบ.จัดรูปที่ดิน ทำให้ อบต.ไม่มีอำนาจหน้าที่ที่จะออกข้อกำหนดหรือออกข้อบัญญัติมาบังคับให้ได้เต็มพื้นที่ บางส่วนอยู่นอกเขตควบคุมอาคารและเขตผังเมือง การก่อสร้างอาคารต่างๆ จึงไม่มีการควบคุม และการจัดทำข้อบัญญัติเกี่ยวกับรถชนดินไม่สามารถกำหนดและควบคุมได้
2.ด้านกฎระเบียบ/กฎหมาย/อำนาจหน้าที่ 2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ เอื้อต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ อบต. มีอำนาจในการบริหารจัดการงานได้ทั่วถึงและรวดเร็ว 2.2 มีขอบเขต อำนาจหน้าที่รับผิดชอบไม่เต็มพื้นที่ 2.3 การถ่ายโอนภารกิจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาก ตามแผนการกระจายอำนาจ 2.4 การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารของ	2. ด้านระเบียบ/กฎหมาย/อำนาจหน้าที่ 2.1 อำนาจหน้าที่ตามแผนการกระจายอำนาจฯ บางภารกิจขาดความชัดเจน 2.2 การถ่ายโอนภารกิจขาดการกำกับดูแลจากหน่วยงานจากต้นสังกัด ถ่ายโอนภารกิจแต่ไม่ถ่ายโอนงบประมาณ 2.3 มีส่วนราชการหลายส่วนในพื้นที่ที่มีอำนาจหน้าที่ทับซ้อนกัน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง 2.4 ระเบียบยังขาดความชัดเจน มักถูก สตง.หักตัวอยู่เสมอ

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบพิเศษ/ได้มีรูปแบบ	2.5 การให้ความอิสระองค์การบริหารส่วนตำบลจาก ส่วนกลางยังไม่เต็มที่ ยังต้องอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมดูแลจากส่วนภูมิภาค 2.6 กฎหมายบางฉบับล้าสมัยและมีช่องโหว่ไม่เอื้อต่อการพัฒนา เช่น พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่
3. บุคลากร	3. บุคลากร
3.1 สามารถจัดกรอบอัตรากำลังได้เองตามภารกิจและงบประมาณ 3.2 บุคลากรส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ ทำให้เข้าใจวัฒนธรรมและปัญหาของท้องถิ่น 3.3 บุคลากรมีการพัฒนาตนเองโดยการประชุมฝึกอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.1 บุคลากรไม่เพียงพอที่จะรองรับภารกิจทั้งที่เป็นอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน 3.2 บุคลากรบางคนยังขาดการพัฒนาศักยภาพและขาด ทักษะประสบการณ์ ไม่เรียนรู้งาน
4. งบประมาณ	4. งบประมาณ
4.1 มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเป็นของตนเอง ทำให้มีอิสระและเกิดความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณ 4.2 ได้รับงบประมาณจากการจัดสรรจากส่วนกลาง	4.1 งบประมาณจำนวนมากใช้ในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทำให้ด้านอื่น ๆ ขาดการพัฒนา เช่นด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิต

2) การประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง
การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร

โอกาส (opportunity)	อุปสรรค (threat)
1. ด้านการเมืองการปกครอง	1. ด้านการเมืองการปกครอง
1.1 แนวโน้มการกระจายอำนาจ/ข้อเสนอการปฏิรูปโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ทำให้บทบาทการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น 1.2 รัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาพื้นที่	1.1 การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และการแทรกแซงทางการเมือง การเมืองขาดเสถียรภาพ ส่งผลต่อ การดำเนินนโยบายที่ขาดความต่อเนื่อง

โอกาส (opportunity)	อุปสรรค (threat)
(Area - Based) และการบริหารราชการ แบบบูรณาการ	1.2 ภายในปี 2558 ไม่มีทิศทางที่แน่นอนในการเลือกตั้ง 1.3 พื้นที่ทับซ้อนระหว่างส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงานได้
2. ด้านเศรษฐกิจ	2 ด้านเศรษฐกิจ
2.1 การขยายตลาดทางการค้าการลงทุนทั้งภาคเกษตรและอุตสาหกรรมในครัวเรือน 2.2 การสร้างมูลค่าเพิ่มและความแตกต่างในสินค้า 2.3 แนวทางการพัฒนาประเทศที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 2.4 อัตราค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท	2.1 ความขัดแย้งทางการเมืองส่งผลให้การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง 2.2 ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ความผันผวนของราคาสินค้าอุปโภค/บริโภค เช่น น้ำมัน ข้าวสารอาหารแห้ง ยารักษาโรค แพงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง 2.3 ราคาพืชผลการเกษตรไม่คงที่ ขึ้นอยู่กับกลไกราคาของตลาด 2.4 เกษตรกรยังนิยมใช้สารเคมีในการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร 2.5 ประชาชนยังมีระบบความคิด หรือการประกอบอาชีพแบบเดิม ๆ เช่น การปลูกพืชเชิงเดี่ยว
3. ด้านสังคม วัฒนธรรม	3. ด้านสังคม วัฒนธรรม
3.1 มีสถานศึกษาทุกระดับในพื้นที่ และมีศูนย์การเรียนรู้ นอกกระบบ ซึ่งมีความพร้อม มีศักยภาพในการจัดการศึกษาอย่างทั่วถึง 3.2 มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงการให้บริการฟรีในเรื่องรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน 3.3 รัฐบาลกำหนดให้การแก้ไขและป้องกันปัญหายาเสพติดเป็นวาระแห่งชาติ 3.4 การขยายตัวเป็นชุมชนเมือง	3.1 ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ 3.2 การตอบรับกระแสบริโภคนิยมและวัฒนธรรมตะวันตกของประชาชน 3.3 ปัญหายาเสพติด แหล่งอบายมุขเป็นการมอมเมาเยาวชนก่อให้เกิดปัญหาสังคม

โอกาส (opportunity)	อุปสรรค (threat)
4.นโยบายรัฐบาล	4.นโยบายรัฐบาล
4.1 นโยบายการแก้ไขและป้องกันปัญหายาเสพติดเป็นวาระแห่งชาติ 4.2 ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน - พักหนี้เกษตรกรที่มีหนี้ต่ำกว่า 500,000 บาท - ค่าแรงงานขั้นต่ำ 300 บาท - ปริณญาตรมีรายได้เดือนละไม่น้อยกว่า 15,000 บาท - เบี้ยยังชีพรายเดือนแบบขั้นบันไดสำหรับผู้สูงอายุ - มาตรการบ้านหลังแรกและรถยนต์คันแรก 4.3 ยกระดับราคาสินค้าเกษตรและให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุน	4.1 นโยบายส่วนใหญ่ของรัฐบาลเป็นนโยบาย ประชานิยม ขาดความจริงใจในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน 4.2 นโยบายบางนโยบายที่ไม่สามารถดำเนินการได้จริง
5. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	5. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5.1 มีแหล่งน้ำธรรมชาติสามารถใช้ประโยชน์ในการเกษตร	5.1 กฎหมายและข้อกำหนดเรื่องการควบคุมมลพิษปัญหามลพิษทางน้ำและอากาศ 5.2 ขาดจิตสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกันในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. เทคโนโลยีสารสนเทศ	6. เทคโนโลยีสารสนเทศ
6.1 เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การปฏิบัติงานและการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ และให้บริการข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น 6.2 การสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอกสะดวกรวดเร็วขึ้น ทันท่วงทีเหตุการณ์ตลอดเวลา	6.1 ขาดบุคลากรที่มีความสามารถทางด้าน ICT 6.2 ระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ยังไม่ได้นำมาบริหารจัดการและใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยศึกษา ข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8

จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าทีเทส (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Anova) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($x = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($x = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($x = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($x = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

นรงค์ดี หนูอุดม, พระธีรวัฒน์ อนาวีโล, พระณัฐพงษ์ สิริสุวณโณ, และ พระณัฐพงษ์ ญาณเมธี (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในตำบลสินปุน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ จำนวน 5,397 คน และทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgn ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการหา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ t - test และ F - test ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการจัดทำนโยบายโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานตามนโยบาย และด้านการนำนโยบายโครงสร้างพื้นฐานไปปฏิบัติตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน อำเภอเขาพนมจังหวัดกระบี่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีเพศชายและเพศหญิง กลุ่มอายุต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุนไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อนโยบายโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน ปัญหาพบว่า การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงสร้างพื้นฐาน ยังไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนซึ่งเสนอ

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบโดยผ่านประชาคมหมู่บ้าน และยังไม่เป็นไปตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงนโยบาย ประเด็นแนวทางแก้ไขพบว่า ควรนำปัญหาความต้องการของประชาชนไปแก้ปัญหาให้เป็นรูปธรรม และดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานจากปัญหาความต้องการของประชาชนที่ผ่านกระบวนการประชาคมหมู่บ้าน

วินิจ อนันตวงศ์ (2559) ได้ศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลและความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีโรงเรือนและที่ดิน ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 178 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาในระดับประกาศวิชาชีพชั้นสูง อาชีพค้าขาย สถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,00 บาท ใช้ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายดีที่สุด คือเสียงตามสาย ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายประชาชนรับรู้ประจำ ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์และหนังสือราชการ ประชาชนรับรู้บางครั้ง ประชาชนต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเสียงตามสาย และการออกหน่วยเคลื่อนที่พบประชาชน เดือนละครั้ง ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการ 6 เดือนต่อครั้ง และต้องการให้เพิ่มหรือปรับปรุงช่องทางการรับรู้ คือ เสียงตามสาย รองลงมา เว็บไซต์ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านกระบวนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ดันเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่หรือเครื่องมือที่ให้บริการ

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์ ประจวบเหมาะ และไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์ (2560) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี และศึกษาความพึงพอใจของลักษณะงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่น ๆ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม 4 ชุด โดยทำการสำรวจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี จำนวน 40 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้ หรือภาษี และงานด้านอื่น ๆ ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงาน ดังนี้ ร้อยละ 96.6 ร้อยละ 96.8 ร้อยละ 96.4 และร้อยละ 96.4 ค่ารวม = $386.2/4 = 96.6$ คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัด นครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัด นราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่ใช้ บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 35,690 คน ด้วยวิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-WayANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการ ให้บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและ ประเมินงานโครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลปัญหาปรับปรุงพัฒนางานโครงการต่าง ๆ และ (4) ให้

ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563 จำนวน 4 งาน จำนวนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินงจำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ – งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย จำนวนผู้มารับบริการ 65 ราย
- 2) งานด้านการศึกษา – ผู้รับบริการด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวนผู้มารับบริการ 150 ราย
- 3) งานด้านการควบคุมอาคาร – การขออนุญาตก่อสร้าง จำนวนผู้มารับบริการ 89 ราย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม – การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวนผู้มารับบริการ 584 ราย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563 จำนวน 4 งาน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเนินงมีฐานข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 จากสูตรคำนวณ ดังนี้

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษางานด้านจัดเก็บรายได้ – งานให้บริการรับชำระภาษี
ป้าย

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{65}{1 + 65 (0.05)^2} = 55.91$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 56 ราย

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษางานด้านการศึกษา – ผู้รับบริการด้านการศึกษา ศูนย์
พัฒนาเด็กเล็ก

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{150}{1 + 150 (0.05)^2} = 109.09$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 110 ราย

1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษางานด้านการควบคุมอาคาร – การขออนุญาต
ก่อสร้าง

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{89}{1 + 89 (0.05)^2} = 72.80$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 73 ราย

4) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม – การ
จ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{584}{1 + 584 (0.05)^2} = 237.39$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 238 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ประจําปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ยัดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์หัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามประเภทปลายปิด (Closed-ended Form)

ตอนที่ 3 การเข้าใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

คะแนน 5	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน 4	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	อยู่ในระดับ	มาก
คะแนน 3	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน 2	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	อยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน 1	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจียง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์ มีลักษณะคำถามประเภทปลายเปิด (Open-ended Form)

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ ซึ่งพนักงานเก็บแบบสอบถามเหล่านี้เป็นอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ประชุมชี้แจงพนักงานสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 ให้ทราบถึงจุดต่างๆ ที่จะทำการทดลองแบบสอบถามให้พนักงานเก็บแบบสอบถามไปศึกษาพื้นที่ที่แต่ละคนต้องไปทดสอบแบบสอบถาม ประชุมครั้งที่ 2 ได้ประชุมชี้แจงหลักการสอบถาม การนำแบบสอบถามนั้นไปทดลองใช้ เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของคำถาม คำตอบ ความเป็นปรนัยของคำถาม ความชัดเจน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการออกไปเก็บแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อ กับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) Rovinell and Hambleton (1977) และนำไปคำนวณค่าดัชนีฯ โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{คำนวณจาก IOC} = \frac{\sum_{i=1}^n Ri}{n}$$

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1 . การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างผู้มาใช้บริการ

2 . การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยการศึกษจากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบทความ ข่าวสารต่างๆ และข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

หลังจากผลการทดลองใช้แบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ดำเนินการประชุมชี้แจงพนักงานเก็บแบบสอบถาม อีกครั้งหนึ่งเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อตอนนำไปทดลองใช้ ตลอดจนศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดกระทำภายในสัปดาห์เดียวกัน รวบรวมได้แบบสอบถามทั้งหมดจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 ชุด นำมาคัดเลือกได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายข้อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

การวิเคราะห์และประมวลผลจากการเก็บรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์และประมวลผลออกเป็น ส่วน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ซึ่งเป็นโปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปทางสถิติที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งจะวิเคราะห์ผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (Shirley Dowdy, 2005)

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

เมื่อ X แทน จำนวนความคิดเห็น
n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินผล จะใช้วิธีการแปลผลแบบสอบถามโดยใช้ค่าเฉลี่ยตามหลักการแบ่ง
 อัตรภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาตามเกณฑ์ในการ
 ประเมินผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่องานหรือรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงในภาพรวม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านจัดเก็บรายได้ -งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการควบคุมอาคาร-การขออนุญาตก่อสร้าง

4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ-การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงในภาพรวม

ส่วนงาน	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. งานด้านจัดเก็บรายได้ -งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย	32	86.31	4.32	0.81	มาก	3
2. งานด้านการศึกษา-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	73	87.96	4.40	0.63	มาก	2
3. งานด้านการควบคุมอาคาร-การขออนุญาตก่อสร้าง	100	86.12	4.31	0.77	มาก	4
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ-การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ	203	88.48	4.42	0.78	มาก	1
รวม	408	87.33	4.34	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34) เมื่อพิจารณาเป็นงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ-การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40) รองลงมา งานด้านจัดเก็บรายได้ –งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32) และงานด้านการควบคุมอาคาร-การขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

หมู่ที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
จำนวน	43	17	4	10	26	8	2	14	6	35
ร้อยละ	10.54	4.17	0.98	2.45	6.37	1.96	0.49	3.43	1.47	8.58
หมู่ที่	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
จำนวน	19	52	26	29	15	23	24	23	30	2
ร้อยละ	4.66	12.75	6.37	7.11	3.68	5.64	5.88	5.64	7.35	0.49
รวม										408
ร้อยละ										100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่เป็นอยู่หมู่ที่ 12 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 รองลงมา หมู่ 1 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.54 รองลงมาหมู่ 10 จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 8.58 รองลงมา หมู่ 19 จำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 7.35 รองลงมา หมู่ 14 จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 7.11 รองลงมา หมู่ 13, 5 จำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 6.37 รองลงมา หมู่ 17 จำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 5.88 รองลงมา หมู่ 16,18 จำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 5.64 รองลงมา หมู่ 11 จำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 4.66 รองลงมา หมู่ 2 จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 4.17 รองลงมา หมู่ 15 จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 3.68 รองลงมาหมู่ 8 จำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 3.43 รองลงมาหมู่ 4 จำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 2.45 รองลงมาหมู่ 6 จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ

1.96 รองลงมาหมู่ 9 จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 1.47 รองลงมาหมู่ 6 จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 1.96 รองลงมาหมู่ 9 จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 1.47 รองลงมาหมู่ 3 จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 0.98 และหมู่ 7 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	191	46.81
2. หญิง	217	53.19
รวม	408	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 53.19 และเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุต่ำกว่า 20 ปี	6	1.47
2. 20 – 29 ปี	36	8.82
3. 30 – 39 ปี	99	24.26
4. 40 - 49 ปี	60	14.71
5. 50 – 59 ปี	34	8.33
6. อายุ 60 ปี ขึ้นไป	173	42.40
รวม	408	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 99 คนคิดเป็นร้อยละ 24.26 รองลงมา อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 รองลงมาอายุ 20 – 29 ปี

จำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 8.82 รองลงมาอายุ 50 – 59 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	62	15.20
2. สมรส	330	80.88
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	16	3.92
รวม	408	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 80.88 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 15.20 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	233	57.11
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	34	8.33
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	70	17.16
4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	8.33
5. ปริญญาตรี	34	8.33
6. สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.74
รวม	408	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่มีระดับประถมศึกษา จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 57.11 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.16 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	18	4.41
2. รับราชการ	4	0.98
3. นักเรียน/นักศึกษา	5	1.23
4. เกษตรกร	70	17.16
5. พนักงานรัฐ/เอกชน	9	2.21
6. รับจ้างทั่วไป	69	16.91
7. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	88	21.57
8. ว่างาน	145	35.54
รวม	408	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่ว่างงานจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 35.54 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57 รองลงมาเกษตรกรจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.16 รองลงมาจ้างทั่วไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 16.91 รองลงมา แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.41 รองลงมาพนักงานรัฐ/เอกชน จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 2.21 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และ รับราชการ จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 0.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	219	53.68
2. 5,001 – 10,000 บาท	90	22.06
3. 10,001 – 15,000 บาท	25	6.13
4. 15,001 – 20,000 บาท	15	3.68
5. 20,001 – 25,000 บาท	25	6.13
6. มากกว่า 25,000 บาท	34	8.33
รวม	408	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.68 รองลงมาคือ รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 รองลงมารายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 รองลงมา รายได้ 10,001 – 15,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.13 และ รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์เข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละช่องทางการรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการและรับทราบข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1. เสียงตามสาย	280	67.80
2. ติดประกาศต่างๆ	47	11.38
3. จดหมายข่าว	14	3.39
4. สื่อสิ่งพิมพ์	16	3.87
5. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	16	3.87
6. แผ่นพับ	6	1.45
7. เว็บไซต์	34	8.23
รวม	413	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้ช่องทางการรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการและรับทราบข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่ทาง เสียงตามสาย จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 รองลงมาคือ ติดประกาศต่างๆ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.38 รองลงมา เว็บไซต์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.23 รองลงมาสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.87 และ แผ่นพับ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละช่วงเวลาที่ได้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1. 8.30-10.00 น.	113	27.70
2. 10.01-12.00 น.	146	35.78
3. 12.01-14.00 น.	36	8.82
4. 14.01-ปิดเวลาทำการ	113	27.70
รวม	408	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ย ส่วนใหญ่ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 35.78 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30-10.00 น. และ 14.01-ปิดเวลาทำการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และช่วงเวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละการใช้ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1. 3-5 นาที	38	9.31
2. 6-10 นาที	120	29.41
3. 11-15 นาที	59	14.46
4. 15-60 นาที	129	31.62
5. 1-3 วัน	62	15.20
6. 4-15 วัน	0	0.00
รวม	408	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 15-60 นาที จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 31.62 รองลงมา 6-10 นาที จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 รองลงมา 1-3 วัน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 รองลงมา 11-15 นาทีจำนวน 59 คนคิดเป็นร้อยละ 14.46 และ 3-5 นาที จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 9.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละจำนวนครั้งที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ย

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 ครั้งต่อปี	92	22.55
2. 2 – 3 ครั้งต่อปี	184	45.10
3. 4 – 5 ครั้งต่อปี	27	6.62
4. มากกว่า 5 ครั้ง	105	25.74
รวม	408	100

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ย ส่วนใหญ่มารับบริการ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาคือ มาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง ต่อปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 25.74 รองลงมา 1 ครั้งต่อปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55 และมารับบริการ 4 – 5 ครั้งต่อปีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

ส่วนงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักปลัดฯ	11	2.69
2. กองคลัง	238	58.19
3. กองช่าง	69	16.87
4. กองการศึกษา	58	14.18
5. อื่นๆ	33	8.07
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อรับบริการส่วนงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ส่วนใหญ่มาขอรับบริการส่วนงานกองคลัง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 58.19 รองลงมาคือ กองช่าง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 16.87 รองลงมา กองการศึกษา จำนวน 58คน คิดเป็นร้อยละ 14.18รองลงมา อื่นๆ จำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 8.07 และสำนักปลัดฯ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านจัดเก็บรายได้ - งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย

ตารางที่ 4.14 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง จำแนกตามการบริการ

การบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	87.97	4.40	0.70	มาก	1
2. ช่องทางการให้บริการ	85.88	4.29	0.97	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.83	4.29	0.60	มาก	3
4. อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	86.04	4.30	0.91	มาก	2
รวม	86.31	4.32	0.81	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมาก

($\bar{X}$ = 4.40) รองลงมาคือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.30) และช่องทางการให้บริการ,เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานรับชำระภาษีป้าย

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	83.75	4.40	0.70	มาก	4
2. มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	91.88	4.54	0.65	มากที่สุด	2
3. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	84.38	4.47	0.76	มาก	3
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	91.88	4.59	0.73	มากที่สุด	1
รวม	87.97	4.40	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) รองลงมาคือ มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) และมีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ งานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายต่อผู้รับบริการ	95.00	4.39	0.96	มาก	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ หนังสือเวียน	86.25	4.18	1.02	มาก	2
3. มีตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.75	4.16	0.92	มาก	3
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่	76.25	4.05	0.83	มาก	5
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงวันหยุดในบางครั้ง	78.13	4.15	0.67	มาก	4
รวม	85.88	4.29	0.97	มาก	

จากตารางที่ 4.16 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการงานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ หนังสือเวียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา มีตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงวันหยุดในบางครั้ง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายและ วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	84.38	4.27	0.56	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	85.00	4.27	0.61	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	84.38	4.32	0.66	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์	88.13	4.34	0.68	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และ กฎหมายอย่างเคร่งครัด	84.38	4.28	0.81	มาก	3
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา และมี ประสิทธิภาพ	88.75	4.28	0.89	มาก	3
รวม	85.83	4.29	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.17 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.28$) และ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายและวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง

อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	86.25	4.26	0.92	มาก	5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	83.13	4.24	0.95	มาก	6
3. อุปกรณ์/และเครื่องมือ ในการให้บริการ มีความพร้อม มีคุณภาพ และมีความทันสมัยและเพียงพอ	84.38	4.34	0.89	มาก	4
4. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกปลอดภัยต่อการให้บริการ	86.88	4.38	0.86	มาก	3
5. ป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	85.00	4.39	0.88	มาก	2
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	90.63	4.53	0.84	มากที่สุด	1
รวม	86.04	4.30	0.91	มาก	

จากตารางที่ 4.18 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานรับชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา ป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวก ปลอดภัยต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา อุปกรณ์/และเครื่องมือ ในการให้บริการ มีความพร้อม มีคุณภาพ และมีความทันสมัยและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.19 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง จำแนกตามการบริการ

การบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	89.00	4.45	0.60	มาก	2
2. ช่องทางการให้บริการ	89.25	4.46	0.61	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.17	4.36	0.62	มาก	3
4. อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	87.00	4.35	0.65	มาก	4
รวม	87.96	4.40	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางการให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.46$) รองลงมาคือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.45$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.35$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	91.00	4.55	0.53	มากที่สุด	1
2. มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	88.25	4.41	0.57	มาก	3
3. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	87.50	4.38	0.62	มาก	4
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	89.25	4.46	0.67	มาก	2
รวม	89.00	4.45	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) และมีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายต่อผู้รับบริการ	90.75	4.54	0.55	มากที่สุด	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ หนังสือเวียน	90.50	4.53	0.55	มากที่สุด	2
3. มีตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	87.75	4.39	0.58	มาก	5
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่	89.00	4.45	0.63	มาก	3
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงวันหยุดในบางครั้ง	88.25	4.41	0.71	มาก	4
รวม	89.25	4.46	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.21 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ หนังสือเวียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงวันหยุดในบางครั้ง อยู่ในระดับมาก

($\bar{X}$ =4.41) และมีผู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจียง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายและวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	88.25	4.41	0.61	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	88.75	4.44	0.59	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	86.25	4.31	0.65	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์	87.75	4.39	0.61	มาก	3
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด	86.25	4.31	0.63	มาก	4
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ	85.75	4.29	0.66	มาก	5
รวม	87.17	4.36	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.22 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจียง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44) รองลงมา เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายและวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41) รองลงมา เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	88.50	4.43	0.65	มาก	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	86.00	4.30	0.66	มาก	5
3. อุปกรณ์/และเครื่องมือ ในการให้บริการ มีความพร้อม มีคุณภาพ และมีความทันสมัยและเพียงพอ	86.00	4.30	0.68	มาก	5
4. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกปลอดภัยต่อการให้บริการ	87.25	4.36	0.66	มาก	3
5. ป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	86.75	4.34	0.62	มาก	4
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	87.50	4.38	0.64	มาก	2
รวม	87.00	4.35	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.23 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$)รองลงมา การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวก ปลอดภัยต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา ป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ, อุปกรณ์/และเครื่องมือ ในการให้บริการ มีความพร้อม มีคุณภาพ และมีความทันสมัยและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการควบคุมอาคาร-การขออนุญาตก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 4.24 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง จําแนกตามการบริการ

	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	87.60	4.38	0.70	มาก	1
2. ช่องทางการให้บริการ	85.26	4.26	0.84	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.85	4.34	0.77	มาก	2
4. อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	85.11	4.26	0.75	มาก	3
รวม	86.12	4.31	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.38$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.34$) และช่องทางการให้บริการ, อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	88.77	4.44	0.65	มาก	1
2. มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	87.67	4.38	0.66	มาก	2
3. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	87.67	4.38	0.70	มาก	2
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	86.30	4.32	0.78	มาก	3
รวม	87.60	4.38	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ, ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ งานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายต่อผู้รับบริการ	86.03	4.30	0.76	มาก	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ หนังสือเวียน	84.66	4.23	0.86	มาก	4
3. มีตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	85.75	4.29	0.84	มาก	2
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่	84.66	4.23	0.92	มาก	4
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงวันหยุดในบางครั้ง	85.21	4.26	0.83	มาก	3
รวม	85.26	4.26	0.84	มาก	

จากตารางที่ 4.26 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ มีตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงวันหยุดในบางครั้ง อยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.26$) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ หนังสือเวียน, มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายและวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	85.21	4.26	0.76	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	87.40	4.37	0.74	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	87.67	4.38	0.76	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์	89.59	4.48	0.63	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด	87.95	4.40	0.78	มาก	2
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ	83.29	4.16	0.90	มาก	6
รวม	86.85	4.34	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.27 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายและวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	83.56	4.18	0.81	มาก	5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	84.93	4.25	0.74	มาก	4
3. อุปกรณ์/และเครื่องมือ ในการให้บริการ มีความพร้อม มีคุณภาพ และมีความทันสมัยและเพียงพอ	86.03	4.30	0.76	มาก	1
4. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกปลอดภัยต่อการให้บริการ	85.48	4.27	0.75	มาก	2
5. ป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	85.48	4.27	0.75	มาก	2
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	85.21	4.26	0.73	มาก	3
รวม	85.11	4.26	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.28 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานการขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อุปกรณ์/และเครื่องมือ ในการให้บริการ มีความพร้อม มีคุณภาพ และมีความทันสมัยและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวก ปลอดภัยต่อการให้บริการ, ป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) ตามลำดับ

4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ-การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

ตารางที่ 4.29 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง จําแนกตามการบริการ

	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	85.34	4.27	0.77	มาก	4
2. ช่องทางการให้บริการ	88.79	4.44	0.72	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88.65	4.43	0.79	มาก	3
4. อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	90.15	4.51	0.80	มากที่สุด	1
รวม	88.48	4.42	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43) รองลงมาคือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	86.80	4.34	0.63	มาก	1
2. มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	83.84	4.19	0.81	มาก	4
3. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	84.93	4.25	0.79	มาก	3
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	85.81	4.29	0.85	มาก	2
รวม	85.34	4.27	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ งานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) และ มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ งานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายต่อผู้รับบริการ	85.12	4.26	0.70	มาก	3
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ หนังสือเวียน	97.14	4.86	0.35	มากที่สุด	2
3. มีผู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	82.27	4.11	0.65	มาก	4
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่	99.21	4.96	0.20	มากที่สุด	1
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงวันหยุดในบางครั้ง	80.20	4.01	0.88	มาก	5
รวม	88.79	4.44	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.31 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ หนังสือเวียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการหลากหลายต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา มีผู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และมี

การให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงวันหยุดในบางครั้ง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายและวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	98.62	4.93	0.40	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	88.08	4.40	0.91	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	89.46	4.47	0.64	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์	86.90	4.34	0.88	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด	87.88	4.39	0.69	มาก	4
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ	80.99	4.05	0.82	มาก	6
รวม	88.65	4.43	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4.32 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายและวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.93) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40) รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39) รองลงมา เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง

อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	89.06	4.45	0.66	มาก	4
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	89.16	4.46	0.75	มาก	3
3. อุปกรณ์/และเครื่องมือ ในการให้บริการ มีความพร้อม มีคุณภาพ และมีความทันสมัยและเพียงพอ	92.51	4.63	0.73	มากที่สุด	2
4. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกปลอดภัยต่อการให้บริการ	93.50	4.67	0.72	มากที่สุด	1
5. ป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	88.28	4.41	0.93	มาก	6
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	88.37	4.42	0.94	มาก	5
รวม	90.15	4.51	0.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.33 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวก ปลอดภัยต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา อุปกรณ์/และเครื่องมือ ในการให้บริการ มีความพร้อม มีคุณภาพ และมีความทันสมัยและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา ป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อ.เมือง จ.สุรินทร์ประจำปี 2563 เป็นผลเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลักหากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินงมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ประจำปี 2563 และ 2) เพื่อประเมินผลการดำเนินการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ประจำปี 2563 โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง จำนวน 408 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา (ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง สถิติผู้มาใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 ระยะเวลา 1 ปี) โดยคำนวณจากสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มจำนวนประชากรตัวอย่าง (Taro Yamana, 1973) สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินงใน 4 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อ.เมือง จ.สุรินทร์ประจำปี 2563 สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนส่วนใหญ่อยู่หมู่ 12 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 53.19 มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 มีสถานภาพสมรสจำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 80.88 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 219 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.68 ส่วนใหญ่ว่างงานจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 35.54 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 260 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.60

2. การเข้ารับบริการ

ประชาชนส่วนใหญ่รู้ช่องทางการรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการและรับทราบข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่ทาง เสียงตามสาย จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่ 10.01-12.00 น จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 35.78

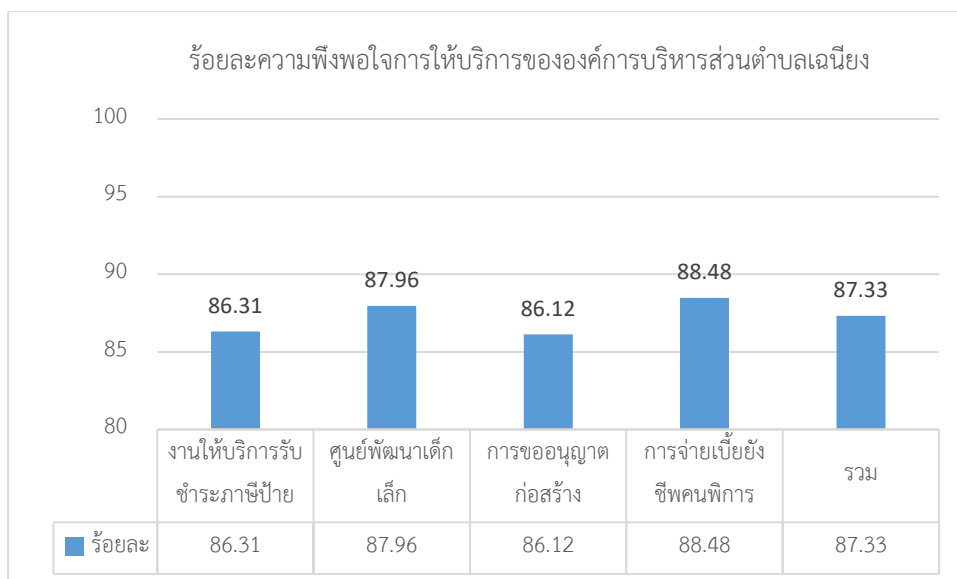
ใช้ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 15-60 นาที จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 31.62

ประชาชนมาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ส่วนใหญ่มารับบริการ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10

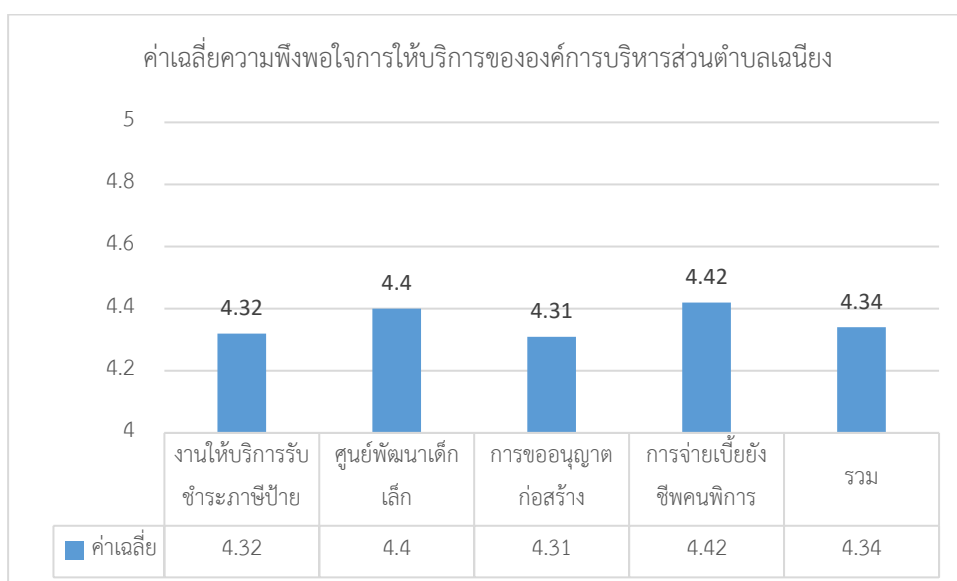
ประชาชนมาติดต่อรับบริการส่วนงานกองคลัง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 58.19

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ประจำปี 2563 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34) คิดเป็นร้อยละ 87.33 สามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้



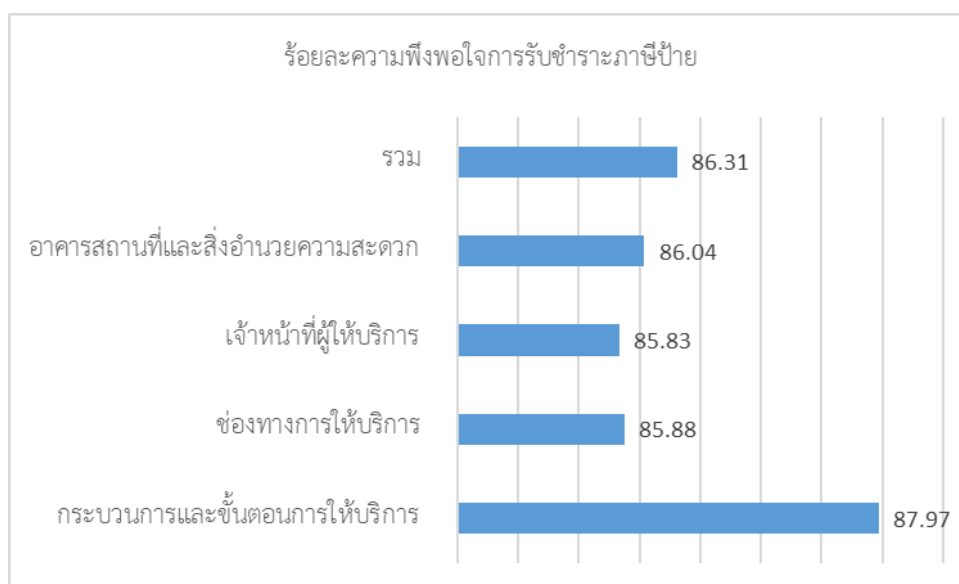
ภาพที่ 5.1 กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง



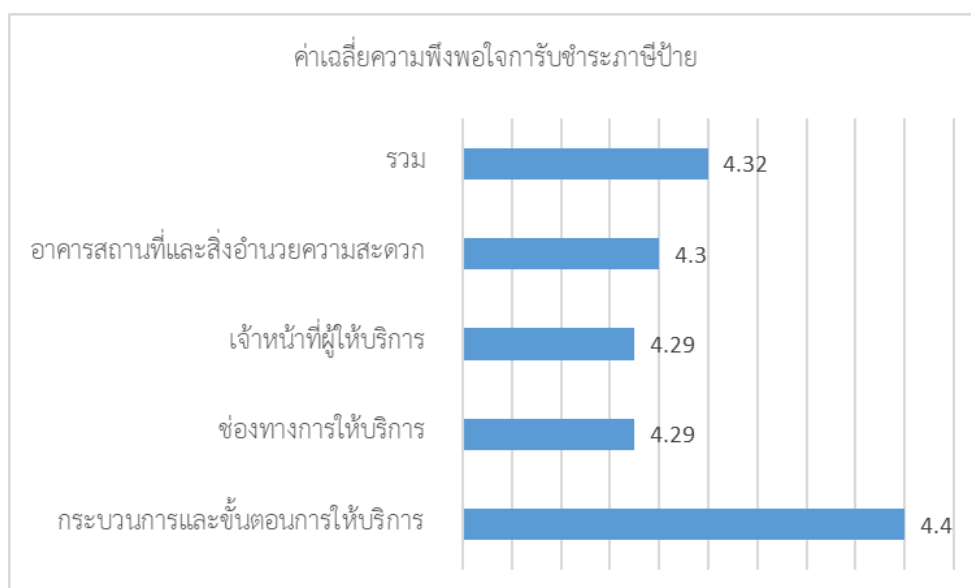
ภาพที่ 5.2 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

4.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านจัดเก็บรายได้ -งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย

ความพึงพอใจของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ประจําปี 2563 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานให้บริการรับชำระภาษีป้ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.31 สามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้



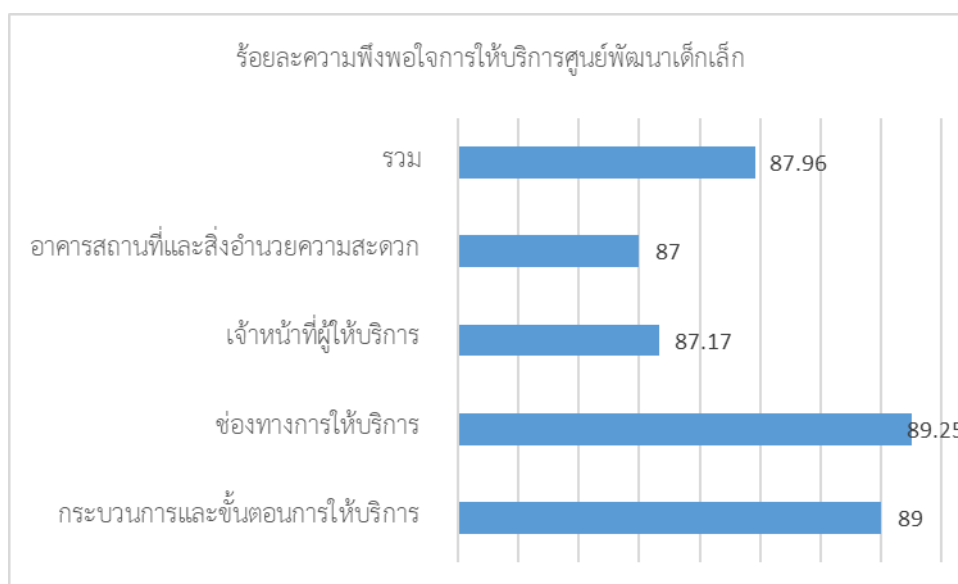
ภาพที่ 5.3 กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีป้าย



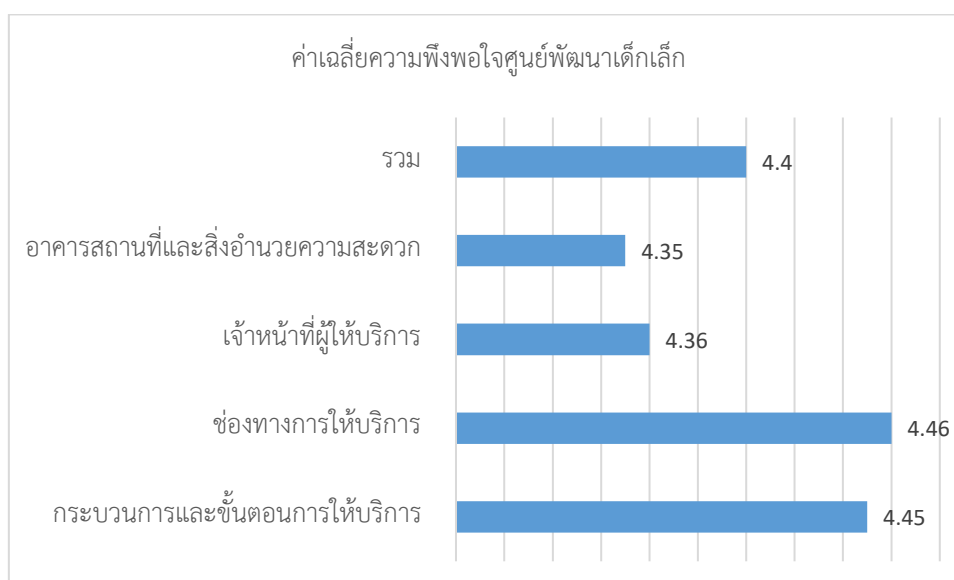
ภาพที่ 5.4 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีป้าย

5.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ประจำปี 2563 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 87.96 สามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้



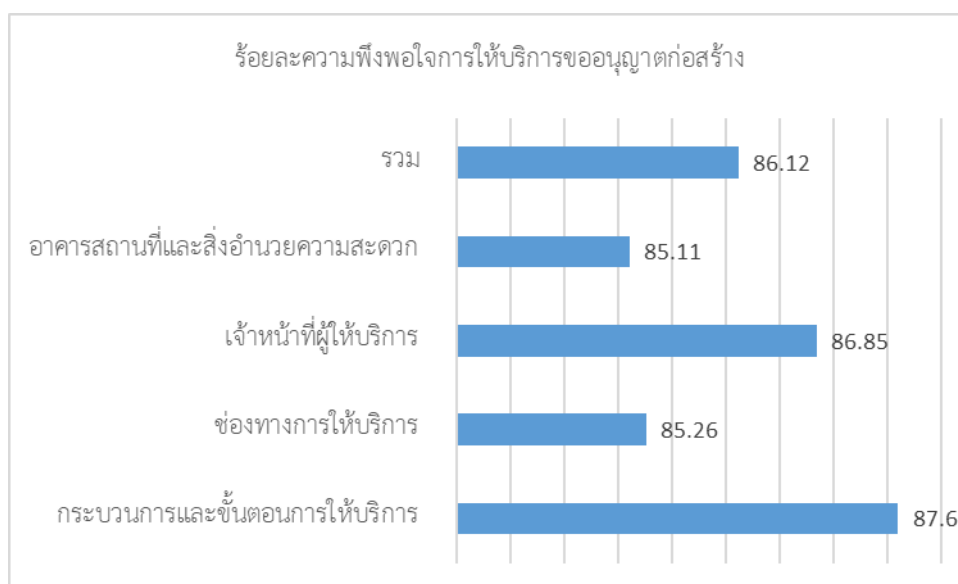
ภาพที่ 5.5 กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



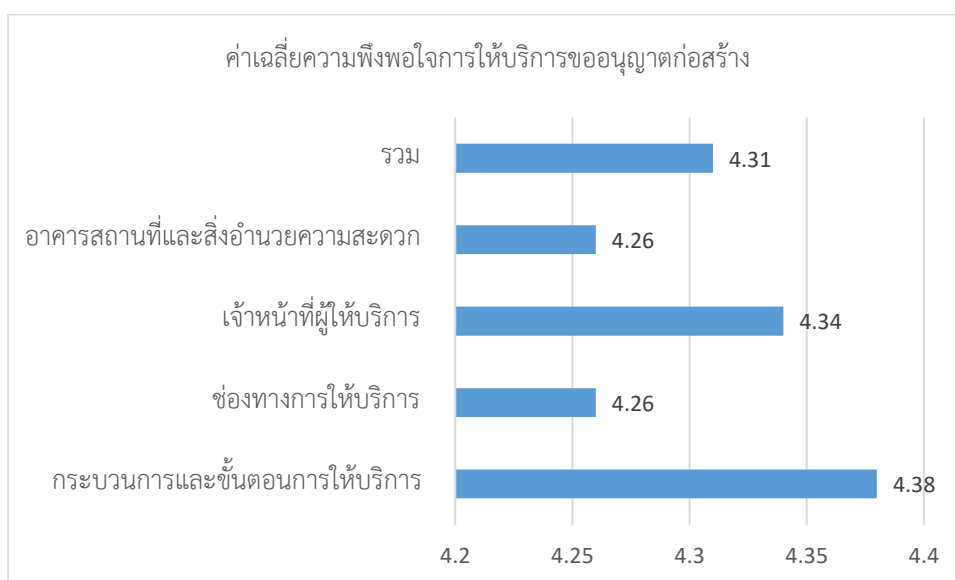
ภาพที่ 5.6 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

6. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการควบคุมอาคาร-การขออนุญาตก่อสร้าง

ความพึงพอใจของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ประจําปี 2563 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.12 สามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้



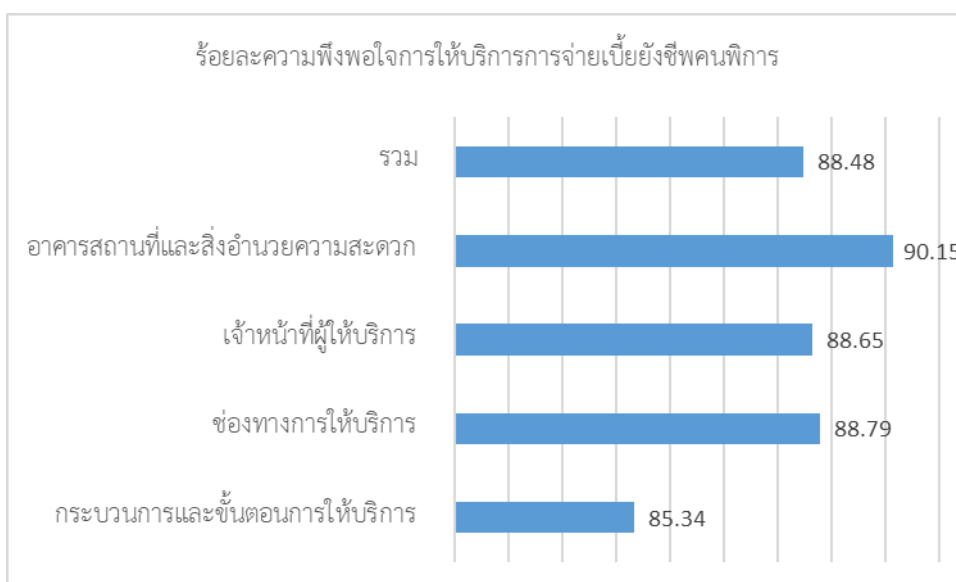
ภาพที่ 5.7 กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง



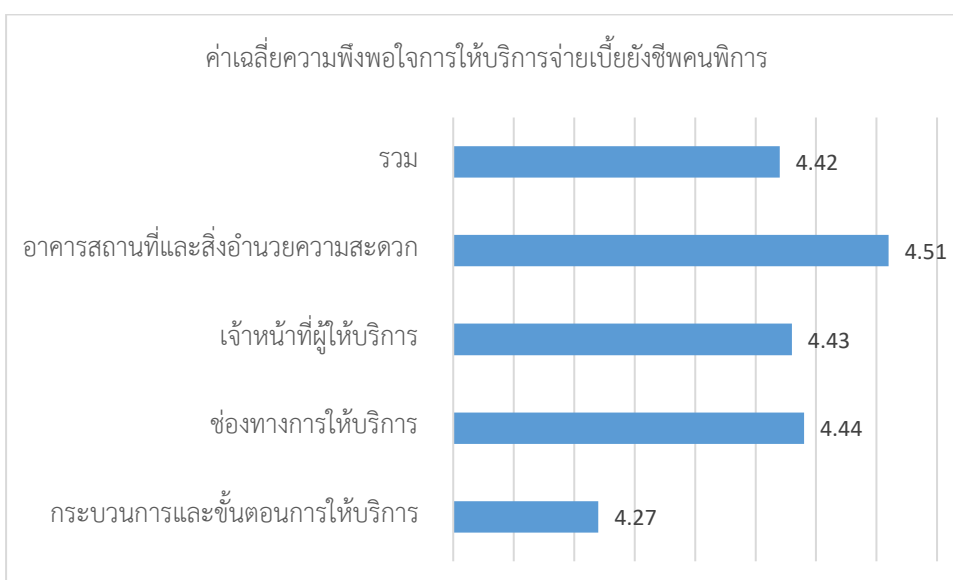
ภาพที่ 5.8 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง

7.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ- การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ประจําปี 2563 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.48 สามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้



ภาพที่ 5.9 กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ



ภาพที่ 5.10 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อ.เมือง จ.สุรินทร์ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 งาน สอดคล้องกับ สุนนทา ทวีผล (2550) การให้บริการหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยางมีภาระที่หลากหลายจึงมีปริมาณประชาชนที่มาติดต่อเป็นจำนวนมาก จึงทำการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการลดขั้นตอนต่างๆ ให้อยู่ใน one- stop service

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกส่วนงาน สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ ผู้รับบริการมีทางเลือกที่จะใช้บริการได้หลากหลายแนวทางในการตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งส่วนราชการควรกำหนดแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความหลากหลายมากกว่าหนึ่งช่องทาง ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยางได้ช่องทางการบริการประชาชนที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย หน่วยบริการเคลื่อนที่ให้บริการสำหรับประชาชนที่ไม่สามารถเดินทางมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ อาทิ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกส่วนงาน สอดคล้องกับ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545) ได้นำเสนอไว้ 7 ประการ คือ ประการแรก คือ การเป็นผู้ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของผู้รับบริการ ประการที่สอง มีการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการร้องขอ ประการต่อมาคือการแสดงออกของผู้ให้บริการซึ่งแสดงถึงความใส่ใจเกียรติแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังต้องแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ประการที่ห้า ผู้ให้บริการพึงแสดงออกถึงการรักษาและการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ประการที่หก ผู้ให้บริการพึงเป็นผู้ที่มีกริยาอ่อนน้อมถ่อมตน มีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดี ประการสุดท้าย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยางได้มีค่านิยมในการ

ให้บริการที่เป็นเลิศ เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงใส่ใจในเรื่องการแต่งกาย การพูดจา และยึดหลักความโปร่งใส ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบอย่างเคร่งครัด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ปัจจัยเอื้อต่อการให้บริการพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกส่วนงานสอดคล้องกับปรัชญา เวสารัชช์ (2523) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ต้องสร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักพนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยงได้ออกแบบอาคารของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลให้สะอาด ปลอดภัย มีการจัดที่นั่งให้บริการที่เพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม และห้องสุขาสะอาดแยกออกนอกอาคาร สถานที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในตำแหน่งที่สามารถเดินทางได้อย่างรวดเร็ว

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยงปรับปรุงห้องน้ำให้ดีและสะอาด
- ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยงติดไฟถนนให้ทั่วถึง
- ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนที่มาขอรับบริการ
- ประชาชนต้องการเบี้ยผู้สูงอายุเท่ากับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยงให้บริการดีมาก

บรรณานุกรม

- กรพจน์ อัศวินวิจิตร .(2559). *หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ*. สืบค้นจาก http://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=8780.
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (.(2562*การประเมินคุณภาพการบริการ) มิติ 5Five dimension of service quality*). สืบค้นจาก <https://iok2u.com/index.php/article/logistics-supply-chain/-5-295five-dimension-of-service-quality>
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี* (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (.(2554*ความหมายของคุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์. (2546). *ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย*. (การศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- ธีรวัฒน์ บุตตะโยธิน. (2551). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณจังหวัดสมุทรปราการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

- ธีราพร ธีรศิลป์. (2551). *ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เอกคิลป*
กรุงเทพ จำกัด. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา: ม.ป.ท.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล*
แหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
 กรุงเทพฯ.
- นรงค์ดี หนูอุดม, พระธีรวัฒน์ อนาวีโล, พระณัฐพงษ์ สิริสุวณโณ,และ พระณัฐพงษ์ ญาณเมธี.
 (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลสินปุน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่. *วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*, 1(2),1-20.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประยูร กาญจกุล. (2533) . *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2548). *หลักการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภารพิมพ์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- พิน ทองพูน. (2549). *การเมืองและการปกครอง*. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- พิรุณวรรณ กิตติคุณ. () การบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ .(2558e–Government).
Academic Focus. สืบค้นจาก [https://library.2parliament.go.th/ejournal/](https://library.2parliament.go.th/ejournal/content_af//2558apr.2-2558pdf)
[content_af//2558apr.2-2558pdf](https://library.2parliament.go.th/ejournal/content_af//2558apr.2-2558pdf)
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
 ปรับปรุงโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. *วารสารการเมือง*
การปกครอง, 6(1), 25-37.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ธารทิพย์ พจน์สุภาพ , อาจารย์ ประจวบเหมาะ, และไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์.
 (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี
 อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. *วารสารสารสนเทศ*, 16(1), 37-47.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วัลดา บินชาเว็น. (2543). *ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียน*
หลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา,
 ชลบุรี.

- วินิจ อนันตวงศ์. (2559). ช่องทางการรับรู้ข้อมูลและความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิจัย
ราชภัฏกรุงเก่า*, 3(1), 55-60.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2549). *คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)*. กรุงเทพฯ: สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ (Quality in services)* (พิมพ์ครั้งที่ 1). (5
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น*.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภสิริ โสมาเกต. (2544). *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียน
ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างเรียนการเรียนรู้โดยโครงงานกับการ
เรียนรู้ตามคู่มือครู* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
มหาสารคาม.
- สมิต สัจฉกร. (2543). *การต้อนรับและการบริการที่เป้นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วัณณชน.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2543). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด* (ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการ
สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็น
ศูนย์กลาง (Citizen-centered Approach)*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน. สืบค้นจาก
[http://www.odd.go.th/Lddwebsite/web_adg/download/คลังความรู้/คู่มือเทคนิคและ
วิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่/01%20การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง.pdf](http://www.odd.go.th/Lddwebsite/web_adg/download/คลังความรู้/คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่/01%20การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการ
สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-
Government)*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน. สืบค้นจาก [http://www.odd.go.th/Lddwebsite/
web_adg/download/คลังความรู้/คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่/17%20
รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.pdf](http://www.odd.go.th/Lddwebsite/web_adg/download/คลังความรู้/คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่/17%20รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.pdf)

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562) *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน. สืบค้นจาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=62528&filename=index
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562) *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (2580 – 2561) .ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 20)*. สืบค้นจาก <http://nsr.nesdb.go.th/wp-content/uploads//04/2019 การบริการประชาชนและ-20 .ประสิทธิภาพภาครัฐpdf>
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปงบประมาณ พ.ศ. 2558. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 10(1), 65-84.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560. *อินทนิลทักษิณสาร*, 14(2), 153-165.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.) (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหาร)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุวิมล คำย่อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี*. อุดรธานี : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2544). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพฯ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง . (2561). *แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561-2565*. สืบค้นจาก <https://chaneang.go.th>
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อานนท์ กระบอโก. (2543). *ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาทหารที่มีต่อการฝึกวิชาทหารในหน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหาร จังหวัดสกลนคร ปีการศึกษา 2542 (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหาร)*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

อำนาจ บุญรันไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. ม.ป.ท.

Hilgard, E.R. (1971). *A Translation of the original Scientific Meddical Writing of E.A.Mesmer, Translated and Compiler by George J. Book Introduction by E.R.Hilgard*. Retrieved from

http://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=8780

Kim, Y. K., & Lee, H. R. (2011) Customer Satisfaction Using Low-Cost Carriers. *Tourism Management*, 32(2), 235–243.

Kolter, Phillip. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.

Scott, Myers M. (1970). *Every Employer a Manager: More Meaningful Work through Job Environment*. New York : Mc graw-Hill Book Company.

ภาคผนวก ก

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง
(Index of Concordance: IOC)
- การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (สัมประสิทธิ์แอลฟา)

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance: IOC)

แบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์

ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 ผศ.ดร.สันติ ครองยุทธ

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 ดร.กมลทิพย์ ไหมชุ่ม

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 ดร.สุรเกียรติ์ ปรีชาตินนท์

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance: IOC)

ตอนที่	ข้อที่	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3	ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการประเมิน	
							ใช้ได้	ใช้ ไม่ได้
1	1	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	2	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	3	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	4	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	5	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	6	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	7	+1	+1	+1	3	1.00	√	
2	1	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	2	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	3	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	4	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	5	+1	+1	+1	3	1.00	√	
3	1.1	+1	+1	+1	3	1.00	√	
	1.2	+1	+1	+1	3	1.00	√	

ตอนที่	ข้อที่	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3	ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการประเมิน	
							ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
	1.3	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	1.4	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	2.1	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	2.2	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	2.3	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	2.4	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	2.5	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	3.1	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	3.2	+1	+1	+1	3	1.00	□	
	3.3	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	3.4	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	3.5	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	3.6	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	4.1	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	4.2	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	4.3	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	4.4	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	4.5	+1	+1	+1	3	1.00	✓	
	4.6	+1	+1	+1	3	1.00	✓	

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (สัมประสิทธิ์แอลฟา) แยกรายด้านตามองค์ประกอบความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1970) เพื่อทดสอบหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยทำการ try out จำนวน 48 ชุด ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\alpha_k = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α_k แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

$\sum s_i^2$ แทน ค่าจำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_t^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

K แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	0.855
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	0.941
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.823
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.938
รวม	0.908

สรุปค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค ทั้งฉบับและทุกด้าน มากกว่า 0.7 หมายความว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้ได้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์

งานที่ได้รับบริการ

- ()งานด้านจัดเก็บรายได้-งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย
- ()งานด้านการศึกษา – ผู้รับบริการด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ()งานด้านการควบคุมอาคาร - การขออนุญาตก่อสร้าง
- ()งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม - การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรคในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีการเผยแพร่ต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ท่านอาศัยอยู่ตำบลเจนีง หมู่ที่_____

2. เพศ () ชาย () หญิง

3. อายุ

() อายุต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 29 ปี () 30 – 39 ปี
() 40 - 49 ปี () 50 – 59 ปี () อายุ 60 ปี ขึ้นไป

4. สถานภาพ () โสด () สมรส () หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย
() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพหลัก

() แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ () รับราชการ () นักเรียน/นักศึกษา
() เกษตรกร () พนักงานรัฐ/เอกชน () รับจ้างทั่วไป
() ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () ว่างาน

6. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

() ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001 – 10,000 บาท () 10,001 – 15,000 บาท
() 15,001 – 20,000 บาท () 20,001 – 25,000 บาท () มากกว่า 25,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเข้ารับบริการ

1. ทางการรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการและรับทราบข่าวสารต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง

() เสียงตามสาย () ติดประกาศต่างๆ () จดหมายข่าว () สื่อสิ่งพิมพ์ () แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () แผ่นพับ () เว็บไซต์

2. ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

() 8.30-10.00 น. () 10.01-12.00 น. () 12.01-14.00 น. () 14.01-ปิดเวลาทำการ

3. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

() 3-5 นาที () 6-10 นาที () 11-15 นาที () 15-60 นาที () 1-3 วัน () 4-15 วัน

4. จำนวนครั้งที่ท่านมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1 ครั้งต่อปี () 2 – 3 ครั้งต่อปี () 4 – 5 ครั้งต่อปี () มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

5. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อเพื่อจัดการบริหารส่วนตำบลเจนีง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์ เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() สำนักปลัดฯ () กองคลัง () กองช่าง () กองการศึกษา () อื่นๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจนีง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์

ให้คะแนนความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

คะแนน 5 คือมากที่สุด คะแนน 4 คือมาก คะแนน 3 คือปานกลาง คะแนน 2 คือน้อย คะแนน 1 คือน้อยที่สุด

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน					
	1.2 มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					
	1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายต่อผู้รับบริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ หนังสือเวียน					
	2.3 มีผู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.4 มีหน่วยบริการเคลื่อนที่					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงวันหยุดในบางครั้ง					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายและวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้					
	3.4 เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์					
	3.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายอย่างเคร่งครัด					
	3.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ					

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ					
	4.3 อุปกรณ์/และเครื่องมือ ในการให้บริการ มีความพร้อม มีคุณภาพ และมีความทันสมัยและเพียงพอ					
	4.4 การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวก ปลอดภัยต่อการให้บริการ					
	4.5 ป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
	4.6 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ภาคผนวก ค

ภาพการดำเนินงาน

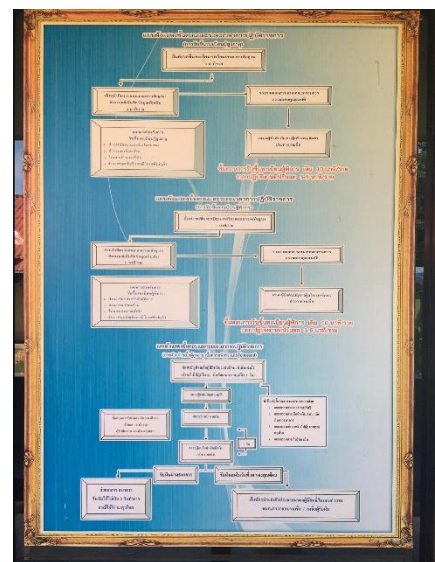
- ภาพสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล
เนินยาง
- ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ภาพสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเนียง









ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉื่อย
ประจำปีงบประมาณ 2563









ที่ สร ๗๑๙๐๒/๑๑๒

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

๑๑๑ หมู่ที่ ๑๗ ตำบลเนินยาง อำเภอมะนัง

จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐ วิทยาเขตสุรินทร์

๙ มีนาคม ๒๕๖๓

๗๑๒

10 ส.ค. 2563

เรื่อง แจ้งความประสงค์จ้างที่ปรึกษาดำเนินการประเมิน และสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มาติดต่องานหรือรับบริการงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์

อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ที่ อว.๐๖๕๗.๒๐๐๐/ว ๒๖๒๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ตามหนังสือที่อ้างถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ได้เชิญให้องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ยื่นความประสงค์จ้างที่ปรึกษาดำเนินโครงการสำรวจและประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มาติดต่องานหรือรับบริการงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นเงิน ๒๕,๐๐๐ บาท ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มาติดต่องานจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังกล่าว สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีกทั้งเห็นว่ามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ เป็นสถาบันการศึกษาที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นตามตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดและเป็นสถาบันบริการการศึกษาในเขตจังหวัดสุรินทร์ มีความเข้าใจสภาพแวดล้อมและบริบทของจังหวัด สุรินทร์เป็นอย่างดี จึงขอให้ท่านดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่องานหรือขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยางประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๔ งานได้แก่

- ๑) งานด้านจัดเก็บรายได้ - งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย
- ๒) งานด้านการศึกษา - ผู้รับบริการด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๓) งานด้านการควบคุมอาคาร - การขออนุญาตก่อสร้าง
- ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม - การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

และขอใช้หนังสือฉบับนี้เป็นข้อตกลงร่วมกัน ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ ภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๙๖ หน่วยงานของรัฐอาจจะทำข้อตกลงเป็นหนังสือ โดยไม่ทำตามแบบสัญญาตาม มาตรา ๙๓ ก็ได้เฉพาะในกรณี (๒) การจัดซื้อจัดจ้างจากหน่วยงานของรัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

เรียน รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์

- ☒ เพื่อโปรดพิจารณา.....
- ☐ เพื่อโปรดทราบ
- ☒ เห็นสมควรมอบ.....
- ☐ เพื่อลงนาม อนุมัติ/อนุญาต

ขอแสดงความนับถือ

(นายเดช เกษอินทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

- ☐ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ
- ☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต
- ☒ ทราบ ☐ ลงนาม
- ☒ มอบ.....

๑๑ มี.ค. ๒๕๖๓

ลงชื่อ

งานพัสดุ(กองคลังฯ)

10 ส.ค. 2563

รายละเอียดขอบเขตงาน

(Term of Reference : TOR)

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐมอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะตามแนวคิดการกระจายอำนาจ โดยต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ และทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั้นเองเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการ และต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศ ในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้ง ของราษฎรในท้องถิ่นนั้น ในปี พ.ศ.๒๕๓๗ ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศ ๕,๓๓๒ แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เล็ก และใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

จากการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในทุกระดับ ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่นจะเป็นส่วนช่วยการพัฒนา ด้านงานบริการให้กับประชาชนให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง จำนวน ๔ งาน ดังนี้

- ๑) งานด้านจัดเก็บรายได้ - งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย
- ๒) งานด้านการศึกษา - ผู้รับบริการด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๓) งานด้านการควบคุมอาคาร - การขออนุญาตก่อสร้าง
- ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม - การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

๒.๒ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๒ นำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๓ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๔. เป้าหมาย

กลุ่มประชาชนที่มารับบริการ ๔ งานบริการ

๕. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้เป็นโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) ในการประเมินความพึงพอใจ ตามกรอบการประเมินใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง มีฐานข้อมูล จำนวนผู้มารับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๔ งาน ดังนี้

- ๕) งานด้านจัดเก็บรายได้ (งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย) จำนวนประชากรผู้มารับบริการ ๖๕ ราย
- ๖) งานด้านการศึกษา (ผู้รับบริการด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวนประชากรผู้มารับบริการ ๑๕๐ ราย
- ๗) งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) จำนวนประชากรผู้มารับบริการ ๘๙ ราย
- ๘) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ) จำนวนประชากร ๕๘๔ ราย

ฐานประชากรผู้มารับบริการทั้ง ๔ งาน ประมาณ ๘๘๘ ราย (เทียบเคียงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑.๑ ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกได้ ๔ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลการเข้ารับบริการ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ ประเภทของบริการ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง การรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการ และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่องานที่รับบริการประเมิน เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยมีจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ารับบริการ

โดยคณะผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

๕ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มากที่สุด

๔ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มาก

๓ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ ปานกลาง

๒ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อย

๑ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง
ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ขอบเขตด้านประชากร

กำหนดขอบเขตการศึกษาจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มาติดต่อขอรับบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีคำนวณจากสูตรทาโรยามาเน (Yamane.๑๙๗๓) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ๐.๐๕ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบเผชิญหน้า (face to face interview) ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือแบบสัมภาษณ์ที่เหมาะสม หรือวิธีที่ผู้รับจ้างเห็นว่าเหมาะสมในการวิจัย

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาดำเนินงานให้แล้วเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบงานภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๖. การส่งมอบงาน

ที่ปรึกษามอบรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญาจ้าง โดยจัดทำเล่มรายงานวิจัย จำนวน ๖ เล่ม พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล จำนวน ๒ แผ่น พร้อมรับค่าจ้างการดำเนินการที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างงาน และมีขั้นตอนการรายงานความก้าวหน้า ๑ งวด ดังนี้

งานงวดที่	เอกสารและผลงานที่ส่งมอบ	วันที่ส่งมอบ
๑	รายงานความก้าวหน้า (Progress Report) จากการหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูล เชิงคุณภาพ ในพื้นที่ที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (บทที่ ๑-๓) รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ๖ เล่ม พร้อมแผ่นซีดี และแบบสอบถาม	ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๗. วงเงินงบประมาณ

ภายในวงเงิน ๒๕,๐๐๐ บาท (สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

๘. ค่าจ้างและวิธีการจ่ายค่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าจ้างสำหรับการทำงานของที่ปรึกษาเป็นการเหมาจ่าย งวดเดียว เมื่องานแล้วเสร็จและมีการส่งมอบงานต่อผู้ว่าจ้างแล้ว เป็นเงินจำนวน ๒๕,๐๐๐ บาท (สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

๙. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

๗.๑ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ ก.อบต.จังหวัดสุรินทร์ คัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาว่าจ้างในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๗.๒ จัดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในประเทศไทย และขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษาไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษากระทรวงการคลัง

๑๐. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม

กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง โทร ๐๔๔-๑๔๓๐๔๒-๓

คณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(ลงชื่อ)..... ประธานกรรมการ

(นายธานินทร์ เจริญประยูร)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

(ลงชื่อ)..... กรรมการ

(นางอนงค์ บุญมาก)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(ลงชื่อ)..... กรรมการ

(นายประสุมิ ไพรทูลย์)

ตำแหน่ง นิติกร

(ลงชื่อ)..... กรรมการ

(นางสุทิดา ขอเพิ่ม)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)..... กรรมการ

(นายโยธิน ใบเงิน)

ตำแหน่ง นายช่างโยธา