

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2567

จัดทำโดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ และ นายภูยศ สันติสุขคง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตานี ที่ไว้วางใจให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในการอำนวยความสะดวก และยังได้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ช่วยวิจัยและนักศึกษา สำหรับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผล ตลอดจนคำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ขอขอบคุณ ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เป็นอย่างยิ่ง

และขอขอบคุณ คณะผู้บริหารและบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สำหรับการเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลตานี ผู้บริหาร บุคลากร นักวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั้งในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กันยายน 2567

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านการศึกษา

การประเมินผลใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี จำนวน 313 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 สรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี จำนวน 316 ราย ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 เพศชาย จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ อายุ 50-59 ปี จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 อายุ รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 40-49 ปี จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.3 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.2 อายุ และอายุ 30-39 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 อายุ 25-29 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.9 และระดับอนุปริญญาหรือปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 8 ราย กำลังศึกษาและรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 ไม่ทำงานหรือว่างงาน จำนวน 1 ราย ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,001-15,000 บาท จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.9 ไม่มีรายได้ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1 รายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.9 รายได้ มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคยเข้ารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมาช่วง ปีงบประมาณ 2566-2567 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.1 จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.9 มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน) จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 และจำนวน

4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 7 ราย คิดเป็น ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคยเข้ารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมา ช่วงปี งบประมาณ 2566-2567 ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น.จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และ นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เวลา 10-30 นาที จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ใช้เวลา 31-60 นาที จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่จากผู้นำชุมชน จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 จาก เว็บไซต์/ไลน์/เฟซบุ๊ก จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.20 สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เพื่อนบ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 บุคลากรของเทศบาล/อบต. จำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.4

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($X = 4.50$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงานพบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($X = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.79 รองลงมา ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($X = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.37 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม($X = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.24 ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถสรุประดับและแปลผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ได้ ดังนี้

การให้บริการจำแนกตามงาน	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.36	0.49	87.24	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้	4.45	0.47	89.00	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.51	0.51	90.37	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.73	0.31	94.79	มากที่สุด
รวม	4.50	0.47	90.19	มากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ซ
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	14
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ	22
ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	29
องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	29
ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
กรอบแนวคิดในการวิจัย	35
3 วิธีดำเนินการสำรวจ	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการวิจัย	56
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	69
ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	69
ข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	74
ค ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์	76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในงานบริการสาธารณสุขที่ขอรับการประเมิน	37
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	43
4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานบริการสาธารณสุขที่ขอรับการประเมิน	47
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	48
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ	49
4.5 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน	51
4.6 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน	52
4.7 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการจำแนกตามงาน	53
4.8 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน	54

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567	35
4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน	49
4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน	48
4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	50
4.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	50

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากกระแสของการกระจายอำนาจที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 ต่อเนื่องไปถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญยังเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะร่วมมือหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ดำเนินการได้หากการร่วมมือหรือการมอบหมายนั้นจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้น ซึ่งจะพบว่า ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นภารกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ ภารกิจหน้าที่ที่ควรจะดำเนินการจัดทำให้เกิดขึ้น และภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 และโกวิทย์ พวงงาม. 2554)

ซึ่งในส่วนของภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบนั้น มีลักษณะที่กว้างขวางขึ้นจากเริ่มแรกที่มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะอุปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชนออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น จึงกล่าวได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด เนื่องจากภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ

การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พุทธศักราช 2540 มาตรา 250 ยังได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อำนาจใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2560)

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ถือเป็นหลักของการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดีเป็นหลักในการนำมาปกครองประเทศให้เกิดความสงบสุข โดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตรงกันข้ามกับทุจริตคอร์รัปชันและการฉ้อราษฎร์บังหลวง 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน อันเกี่ยวกับวิถีชีวิตของชุมชน 5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกในหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริย์รัช แก้วเกาะสะบ้า. 2560 และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546) ซึ่งจะเป็นได้ว่าหลักการของธรรมาภิบาลมุ่งเน้นให้ทราบถึงปัจจุบันที่มีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อย 4 ด้าน

ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะ พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลตานี จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานพัฒนาจัดเก็บรายได้รายได้ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในแต่ละงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ** ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจังสร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้ใช้บริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตานี ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนหรือมากที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลักโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือกอย่างง่ายจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 มีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1.1 การประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้
- 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านการศึกษา

1.2 เกณฑ์ตัวชี้วัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินงานหรือกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 410 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Mogan, 1970 : 607-610) จำนวน 313 คน

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 – กันยายน 2567 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายน – สิงหาคม พ.ศ.2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้วัดระดับของค้ำปครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิ อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. สามารถนำผลการศึกษากลับมาเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง และทำให้การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี รัก ชอบ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงความรู้สึกดี รัก ชอบ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวกของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตานิ อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีการติดป้ายขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว และการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการให้บริการนอกสถานที่หรือนอกเวลาราชการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอและมีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ป้าย เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความเสมอภาคในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ พร้อมใช้งาน และสถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการในงาน 4 ด้าน จากองค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้แก่

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้
- 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านการศึกษา

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
4. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของ ภาครัฐ ในที่นี้ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่า ถูกใจ หรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อุทัย พรรณสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้นเป็นไปได้ในทางลบหรือบวก

ชูชัย สมितिไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อน

ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานมิได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้น จนเกิดเป็นทัศนคติในทางบวก หรือเกิดความชอบใจ โดยในงานวิจัยนี้ เป็นระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

2.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factions) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมนรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะทางสังคม

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

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

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

2.1.2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

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

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

2.2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษารวมถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

2.2.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

2.2.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลจะมีอายุเท่ากับ อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกันก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิตไม่ว่าจะเป็นความสนใจการแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องขึ้นถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

2.2.5 บุคลิกลักษณะและแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่ซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเองเป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น ความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแง่มุมที่แตกต่างกัน ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual Self-Concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal Self-Concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองในสิ่งที่เป็นอย่างที่แตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (Their Other Self-Concept Think Others See Them)

2.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการ คือ

2.3.1 การกระตุ้นเร้า (Motivation) ความต้องการของบุคคลมีความหลากหลายและอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน บางก็เป็นไบโอเจนิค (Biogenic) หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียด (Tension) เช่น ความหิว ความกระหาย ความไม่สะดวก บางก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) เกิดจากความตึงเครียด เช่น การยอมรับการมีส่วนร่วมของสังคม การยอมรับการประสบความสำเร็จ ความต้องการต่าง ๆ จะยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันที เพียงแต่ก่อให้เกิดความรู้สึกตึงเครียด ดังนั้น นักการตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำ การศึกษาถึงทฤษฎีการจูงใจจะช่วยให้เข้าใจและนำมาใช้มากที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของพรอยด์ และทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก

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

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

นอกจากนี้ วิเชียร วิทยอดม (2554 : 1) ได้อธิบายและแบ่งความหลากหลายที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมออกเป็น 2 ขอบเขต ได้แก่ 1) ขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมิ (Primary Dimensions of Diversity) คือ ความแตกต่างของมนุษย์ ซึ่งเป็นมาตั้งแต่เกิดหรือซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการต้องเข้าร่วมอยู่ในสังคม และมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของเราอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมินั้น รวมไปถึงอายุ เชื้อชาติ เพศ คุณภาพ ความสามารถทางร่างกาย และการปรับตัวทางด้านอารมณ์และทางด้านเพศ และ 2) ขอบเขตความหลากหลายขั้นทุติยภูมิ (Secondary Dimensions of Diversity) คือ ลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถที่จะถูกเปลี่ยนแปลงได้ พวกเขาจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลกับสิ่งที่เขาได้รับมา

สิ่งที่ทอดทิ้งไปและสิ่งสามารถขยายต่อเติมได้ในตลอดชีวิตของพวกเขา โดยขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เราเรียนรู้และแปลสภาพแวดล้อมที่พวกเราต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินั้น มีความสำคัญเนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

3.1 ทฤษฎีที่เน้นสถานการณ์ (Situational Theories) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากธรรมชาติของตัวงานและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) และทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Model) โดยเสนอแนะว่าหากต้องการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน องค์การจะต้องให้ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่เหมาะสมแก่บุคคล เช่น การทำให้ลักษณะงานน่าสนใจและท้าทาย หรือการทำให้บุคคลรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน แต่การให้ปัจจัยป้องกัน (Hygiene Factors) เป็นสิ่งที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น ส่วนทฤษฎีคุณลักษณะของงานเสนอว่าคุณลักษณะของงาน 5 ประการ สามารถทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานได้ คุณลักษณะของงานทั้งห้าประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระ (Autonomy) และการได้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การวิจัยหลายเรื่องพบผลที่สนับสนุนแนวคิดของทฤษฎีนี้ กล่าวคือ ได้พบว่าคุณลักษณะของงานทั้งห้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

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

3.3 ทฤษฎีที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (Interactive Theories) มีแนวคิดว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลกับสถานการณ์ แม้ว่าจะมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีการรับรู้คุณค่า (Value-Percept Theory) ซึ่งมีนักวิจัยได้เสนอว่าการรับรู้คุณค่าของแต่ละบุคคลจะเป็นสิ่งที่กำหนดว่า ปัจจัยใดที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน กล่าวคือหากบุคคลรับรู้ว่ามีติของงานที่มีความสำคัญต่อตนเองยังไม่ได้รับ การตอบสนอง บุคคลนั้นก็จะเป็นเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังในการบริการนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในงานของผู้รับบริการ

4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึงกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต. 2554 : 21) โดยเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทาง

การตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

ในขณะที่การบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 : 65-68) ได้อธิบายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) นั่นคือ ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจในการบริหารการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นจะอธิบายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล และหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 96 ได้กำหนดว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

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

การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานอย่างเดียวกัน คือ จะประกอบด้วยสภาเทศบาลซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารแล้วแต่กรณี สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนั้นมีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธานสภาเทศบาล ส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งมาจากการปกครองส่วนภูมิภาค จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี โดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล แต่มีข้อสังเกตว่าหากประชาชนในเขต

เทศบาลนั้น “ออกเสียงแสดงประชามติ” ให้เลือกนายกเทศมนตรีโดยตรง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะแต่งตั้งไปตามที่ประชาชนเลือกเขตชนบทนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 7 พ.ศ.2562 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น 2) องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. มาตรา 58 ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายบริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสมาชิก 2 ประเภท คือ 1) สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และ 2) สมาชิกโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านของทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล ส่วนคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน (4 ปีแรก) ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระ 4 ปี ทั้งนี้ “หลักจากครบ 4 ปีแรก สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีเพียงประเภทเดียว” คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน สมาชิกโดยตำแหน่งอย่าง กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจะหมดสิทธิไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 จากผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินอย่างขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลลงสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบล ซึ่งถือเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุดในการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด (สมศักดิ์ ฐรีศรีศักดิ์. 2556 : 33-34) ปัจจุบันมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,300 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2563)

2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การ

บริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินการจัดการให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายนอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของชนในการให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ องค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม และการจัดการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 1,000 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7 พ.ศ.2562)

2.2.1 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2.2.2 มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแล การจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว การรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.2.3 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีแสงเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นสากล โดย ดุษฎี สุวัฒน์วิทยากร (2556 : 7-19) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดตั้งและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นพร้อมกับการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองของเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่งในสมัยที่ จอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ขึ้นมาและยกเลิกกฎหมายเก่าทั้งหมด โดยได้ปรับแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวมาโดยตลอด มีการแก้ไขเพิ่มเติม คือ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

2.2 ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

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

3. เทศบาลนคร

- 3.1 เป็นท้องที่ที่พลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- 3.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ปัจจุบันมีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น 2,450 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 195 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 2,247 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2563)

3.2 การจัดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 ได้กำหนดเรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ กล่าวคือ การกำหนดให้มีส่วนราชการของเทศบาลและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย แต่เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานมีผลต่ออัตรากำลัง ตำแหน่ง และเงินเดือนของข้าราชการเทศบาล ดังนั้น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 จึงกำหนดให้คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล และกิจการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ดังนั้น การใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีในการประกาศกำหนดส่วนราชการของเทศบาล จะต้องพิจารณาจากมาตรฐานทั่วไปที่กระทรวงมหาดไทย โดยคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลประกาศกำหนดไว้ ซึ่งการแบ่งส่วนราชการในเทศบาลมีแนวทาง ดังนี้

3.2.1 สำนักปลัดเทศบาล

3.2.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย

1) ส่วนราชการที่เป็นสำนัก หรือกอง

- การคลัง
- การช่าง
- การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- การศึกษา
- วิชาการและแผน
- การประปา
- การแพทย์
- การช่างสุขาภิบาล
- สวัสดิการสังคม

2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

3.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำและหน้าที่ที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของเทศบาลในบพนี้ขออธิบายเพียงเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง ดังนี้

3.3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ

1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

- หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2) เทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่ต้องทำเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลดังกล่าวข้างต้น และมี

หน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

- ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3.3.2 หน้าที่ที่อาจจัดทำ มีดังนี้

1) เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- เทศพาณิชย์

2) เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

- ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- ให้มีการสาธารณสุขการ
- จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- เทศพาณิชย์

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักในการบริการสาธารณสุขและดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาล อันได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัย การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

4. หน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

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

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

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

4.5 ปกป้องชุมชน (Protection Community) ประกอบด้วย 1) ดูแลสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ ได้แก่ ดูแลสุนัขจรจัด สถานฌาปนกิจ ต้นไม้ 2) ควบคุมสิ่งแวดล้อม ได้แก่ งานควบคุมแมลง งานควบคุมโรคติดต่อ 3) กำหนดมาตรฐานการค้า ได้แก่ งานตลาด มาตรฐานการค้า 4) การบำรุงรักษาทางหลวง ได้แก่ งานวิศวกรรมจราจร งานตรวจสอบความสว่างของถนน 5) การจัดการของเสีย ได้แก่ จัดเก็บขยะ การนำขยะมาใช้

ใหม่ 6) การวางแผนและออกใบอนุญาต ได้แก่ งานควบคุมการพัฒนา การวางแผนการขนส่ง และ 7) การบริการฉุกเฉิน ได้แก่ งานดับเพลิง งานออกตรวจสถานที่เกิดอาชญากรรม

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

นอกจากนี้ ในส่วนของด้านวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2555 : 18) ยังได้สรุปวัตถุประสงค์ที่สำคัญเอาไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อช่วงแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะการบริหารประเทศต้องใช้เงินงบประมาณ หากให้รัฐบาลดูแลการบริการชุมชนทั้งหมด อาจไม่มีงบประมาณเพียงพอ แต่ถ้ามีการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะมีรายได้จากท้องถิ่นบริการชุมชนและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ ซึ่งนอกจากจะแบ่งเบาภาระรัฐบาลด้านการบริหารและงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงด้านอื่นด้วย เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและเวลาในการทำงาน 2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะประชาชนแต่ละแห่งย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการบริหารประเทศ โดยรวมและอาจไม่รู้จักความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เมื่อเทียบกับท้องถิ่นที่เป็นคนท้องถิ่น และได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนในท้องถิ่น 3) เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นสามารถหารายได้เอง เช่น เก็บภาษีค่าธรรมเนียมหรือรายได้อื่น ซึ่งเป็นวิธีหารายได้จากท้องถิ่นมาบริหาร ทำให้ประหยัดงบประมาณที่รัฐบาลจะต้องให้แก่ท้องถิ่น แม้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุน แต่ก็ไม่ใช่ทั้งหมดทั้งจำนวนและต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณที่สมเหตุสมผล และ 4) เพื่อให้เป็นแหล่งให้การศึกษาการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เพราะการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมบริหารและกำหนดนโยบาย คนในท้องถิ่นจึงมีโอกาสเข้าไปเป็นผู้บริหาร เป็นสภาท้องถิ่น และเป็นผู้ผลักดันนโยบายหรือควบคุมการดำเนินการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

ปัจจุบันจังหวัดสุรินทร์ มีเทศบาลตำบล จำนวน 27 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 144 แห่ง รวมทั้งสิ้น 173 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2563) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการปกครองระดับล่างที่มีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชน เป็นผู้คุ้มครองดูแลแก้ไขปัญหา และสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนำบริการสาธารณะต่าง ๆ เข้ามาสู่ประชาชน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและการสร้างสรรค์ความเจริญในท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ที่สามารถจะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่งรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 6, 26-28, 34) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ และหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

ในการจัดบริการทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มปฏิบัติงานบริการ ดังนั้นความสำคัญของการบริการและการให้บริการ รัฐสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 6) ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ 1) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มียู่มากมาย ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล และ 2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้นซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้ การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความหวงแหน และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดีรวดเร็ว ตรวจรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้น ได้รับการชมเชยไปด้วย 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม งานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น งานของพนักงานในบริษัท ธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้น บริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย

2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน

รัฐสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 26-27) ได้นำเสนอว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐควรดำเนินการตามคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ซึ่งคำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอื่อยปากเรียกกร้อง

R = Respectful นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การหน่วยราชการของตนด้วย

C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีต่อผู้มาขอรับบริการ

E = Enthusiasm นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชนซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยากไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวเราทุกคนเพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชนอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามารับบริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานการให้บริการด้วย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้ เพราะการให้บริการแบบเดียวกันด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 28) คือ

3.1 ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากรู้ได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3.3 ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญชำนาญงานรู้จริง (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

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

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

3.6 ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บาง หน่วยงานราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควรไปติดต่อกับใคร อยู่ที่ใด เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ

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

3.8 ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ (Security) โดยเฉพาะในขณะบริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกล่เกลี่ย

3.9 ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer Understanding) เช่น แพทย์ พยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้ มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้ เมื่อจำเป็น

3.10 ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ (Tangibles) เช่น สถานที่ ทำงานของหน่วยงานที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่าดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบหญ้า ไม้ว่านชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทัน เทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิด ภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งเกี่ยวกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการด้วย

4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

คุณภาพของการให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ จะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความ คาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับการบริการจริงที่เกิดขึ้น ถ้าผลการให้บริการตรงตามคาดหวังถือว่าการ ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ แต่ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังถือว่าเป็นการให้บริการที่ดี ทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังนั้น การดำเนินงานการบริการภาครัฐจึงควรอาศัยบทบาทของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน เป็นแนวทางในการสร้างหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี 7 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 34) ดังนี้

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับ บริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการ ของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้

สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก สบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้ สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้หรือให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยื่นรอเข้าแถว เพื่อซื้อตั๋วดูการแสดงละครเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบาย ก็คาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

4.3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ

4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ ราบรื่นแล้วรีบดำเนินการทันทีไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรออย่างสะดวก สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากกลับมาขอรับบริการอีก

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคน ทุกระดับ อย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่ต่างกันอย่างไม่พอใจ

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับคุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหาร เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิบัติกรตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือกลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ดังนี้ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจมีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฉบับนี้ จึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ภายในช่วงปี พ.ศ.2561-2580 โดยจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในปี พ.ศ.2561 พบว่า ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐร้อยละ 84 ซึ่งพิจารณาจาก 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้วยกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างไรก็ตามจะมีการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้สามารถสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริงและครอบคลุม และเพื่อให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับในเวทีโลก ซึ่งสามารถสะท้อนได้จากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับของ UN ที่กำหนดให้ประเทศไทยจะต้องได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน 1 ใน 10 ของโลก ภายในช่วงปี 2561-2580 ปรับปรุงดีขึ้นจากอันดับ 73 จาก 193 ประเทศทั่วโลกในปี 2561

เพื่อให้เป้าหมายข้างต้นเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการไร้รอยต่อโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ประกอบไปด้วย 5 แผนย่อย ได้แก่

1) การพัฒนาบริการประชาชน เน้นการให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

2) การบริหารจัดการการเงินการคลัง เน้นการบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการใช้งบประมาณการจัดการรายได้รายจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและประหยัดที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย

3) การปรับสมดุลภาครัฐ เน้นการให้ภาคส่วนอื่น ๆ อาทิ ภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือภาครัฐ โมเดลสามารถเข้ามาแบ่งเบาภาระในการแก้ไขและตอบสนองความต้องการของตัวเองในพื้นที่ส่งผลให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อก่อให้เกิดบริการสาธารณะเพื่อประชาชน

4) การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ เน้นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาครัฐและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารการตัดสินใจและการบริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้เอกชน ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและประโยชน์ในการใช้ชีวิตให้วิธีการทำงานของหน่วยงานราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5) การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เน้นการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก และเป็นคนเก่ง มีความรู้ความสามารถในการทำงานรับใช้ประเทศชาติและประชาชน

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2563-2567 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2560-2563 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่นมีแผน ยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548)

องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน
2. กระบวนการติดตาม (Process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” จะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรหน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นอันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ มีดังนี้

ประวัติความเป็นมา ตำบลตานี ตั้งขึ้นตามชื่อของนายนิ ซึ่งเป็นผู้ที่อพยพมาตั้งรกรากเป็นคนแรกและก่อตั้งหมู่บ้านขึ้น จึงเรียกว่า “บ้านตานี” สภาพทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต เขตการปกครอง ประชากร การศึกษา ฯลฯ

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

- 1) ที่ตั้ง ตั้งอยู่ หมู่ 8 บ้านตาจัน ถนนโชคชัย เดชอุดม ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอปราสาท ประมาณ 17 กิโลเมตร ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 24 กิโลเมตรที่ 17 จาก อ.ปราสาท
- 2) ภูมิประเทศ สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ มีแม่น้ำไหลผ่าน จำนวน 3 สาย คือ ลำน้ำชี ห้วยโชคนาสาม และห้วยแงเงา
- 3) สภาพภูมิอากาศ มี 3 ฤดู คือ
 - ฤดูฝน จากเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม ฤดูหนาว จากเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนมกราคม
 - ฤดูร้อน จากเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน
- 4) ลักษณะของดินเป็นดินร่วนปนทราย ไม่อุ้มน้ำ ฤดูร้อนดินจะแห้งแล้ง
- 5) ทรัพยากรน้ำ มีลำน้ำชี ลำห้วยโชคนาสาม และลำห้วยแงเงา

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลตานี มี 9 หมู่บ้าน พื้นที่ทั้งหมดประมาณ 44 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 28,532 ไร่ แยกเป็นพื้นที่ทำการเกษตร 25,660 ไร่ นอกนั้นเป็นที่อยู่อาศัยโดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อบต.ทุ่งมน

ทิศใต้ติดต่อกับอบต.โชคนาสาม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอบต.ปรือ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลละเหย อ.ประโคนชัย จ.บุรีรัมย์

จำนวนหมู่บ้านในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านตานี หมู่ที่ 6 บ้านสว่างพัฒนา หมู่ที่ 2 บ้านหนองกระปือ

หมู่ที่ 7 บ้านนาครอง หมู่ที่ 3 บ้านหนองปรือ หมู่ที่ 4 บ้านโคกเพนาร์

หมู่ที่ 5 บ้านโคกจำเริญ หมู่ที่ 8 บ้านตาจัน หมู่ที่ 9 บ้านเตื่อพัฒนา

2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งท้องถิ่น ตำบลตานีแบ่งเขตเลือกตั้ง เป็น 2 ส่วน ได้แก่

- ผู้บริหารท้องถิ่น แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 1 เขตเลือกตั้ง มีผู้บริหารท้องถิ่น 1 คน ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้ง รองผู้บริหารท้องถิ่น 2 คน เลขานุการผู้บริหารท้องถิ่น 1 คน
- สมาชิกสภา อบต.แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 9 เขตเลือกตั้ง

3. ประชากร

ประชากรทั้งหมดประมาณ 7,317 คน แยกเป็นตารางได้ดังนี้

หมู่ที่	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย	เพศหญิง	เนื้อที่ (ตร.กม.)	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน*
1	1,184	328	579	605	4320	นายวิศักดิ์ ดวงสาม
2	1,277	342	620	657	3790	นางแย้ม เรืองสุขสุด
3	469	118	242	227	3178	นางผกามาส จันทร์ประโคน
4	447	124	205	242	2233	นายบุญมี เสาะสนธิ์
5	702	179	347	355	2,895	นายบุญเร็ก เกตสระ
6	962	235	490	472	3012	นายวิทยา อกองาม
7	904	226	438	466	3000	นายเชื่อน พิมพ์จันทร์
8	516	139	255	261	2822	นายปิวงค์ ยอดเยี่ยม
9	856	244	423	433	3282	นายประกอบ เรืองเกษม (กำนัน)
รวม	7,317	1,935	3,599	3,718	28,532	

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง

1. โรงเรียนบ้านตานี
2. โรงเรียนบ้านโคกจำเริญ
3. โรงเรียนบ้านนาครอง
4. โรงเรียนบ้านหนองปรือ

โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนตานีวิทยา

4.2 การสาธารณสุข 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลตานี

4.3 การสังคมสงเคราะห์

จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 1,154 คน จ่ายเบี้ยคนพิการ 215 คน จ่ายเบี้ยผู้ป่วยเอดส์ 13 คน

5.ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

ถนนทางหลวงโชคชัย-เดชอุดม, ถนนทางหลวงชนบท

5.2 การโทรคมนาคม

โทรศัพท์สาธารณะ

5.3 การไฟฟ้า

จำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากรที่มีไฟฟ้าใช้ ประมาณ 100 %

5.4 ประปา

มีประปาหมู่บ้าน ใช้ 9 หมู่บ้าน

6.ระบบเศรษฐกิจ

6.1 อาชีพการเกษตร

-ทำนา ร้อยละ 85 พื้นที่ทำนาทั้งหมด ทั้งหมด 24,550 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 395 กิโลกรัมต่อไร่

-ทำไร่ ร้อยละ 5.8 พื้นที่ทำไร่ทั้งหมด 550 ไร่

-ทำสวน ร้อยละ 6.2 พื้นที่ทำสวนทั้งหมด 560 ไร่ -ไม้ผล 190 ไร่ -หม่อนไหม 170 ไร่ -
ยางพารา 120 ไร่ -ผักและอื่นๆ 80 ไร่

-อาชีพอื่น เช่น รับราชการ, ค้าขาย, เลี้ยงโค-กระบือ ร้อยละ 3

6.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ปั้มน้ำมันและก๊าซ 4 แห่ง โรงสีขนาดครอบครัว 14 แห่ง ร้านค้า 84 แห่ง

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

ฝาย 2 แห่ง บ่อน้ำตื้น 20 แห่ง ทรัพยากรน้ำ มีลำน้ำชี ลำห้วยโซคนาสาม และลำห้วยแจงเงา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทพร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2562ได้ในระดับหนึ่ง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่าประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ

ละ 91 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

วาล และไรซิน (Walle and Ryzin. 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่า การแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่นมีมากขึ้น เพื่อใช้การปรับปรุงการให้บริการจัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามที่สำคัญต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

อคติการให้บริการในภูมิภาคเมื่อเปรียบเทียบโดยการใช้คะแนนความพึงพอใจลูกค้า (Andrew Bright & John Fry. 2019) ศึกษา องค์การที่ผูกขาดการให้บริการในภูมิภาค เช่น ผู้จัดจำหน่ายไฟฟ้า ก๊าซ การประปา การลงทุนด้านสุขภาพ การขนส่งสาธารณะและรัฐบาลท้องถิ่น อาจมีการกำกับดูแล ภาวะเบียด องค์ประกอบที่พบบ่อยในการเปรียบเทียบนี้จะเป็นองค์กรกับองค์กรที่คล้ายกันอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ความพึงพอใจของลูกค้ามักจะเป็นส่วนสำคัญในการเปรียบเทียบการแข่งขันนี้ แต่ถ้าคนที่มาจากภูมิภาคต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะสำหรับประสบการณ์เดียวกันแล้วนี้มีข้อเสียบ้าง ดังนั้น ความพึงพอใจในระดับภูมิภาคได้รับ

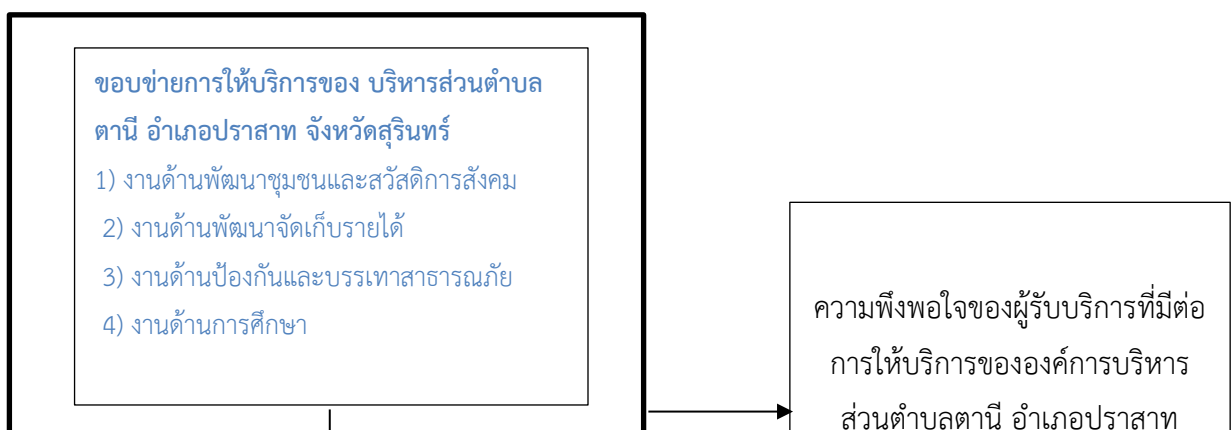
การตรวจสอบสภาพแวดล้อมที่แตกต่างในระดับการบริการลูกค้าที่มีการควบคุม พบว่าค่าเฉลี่ยของคนคะแนนความพึงพอใจออนไลน์จากภูมิภาคต่าง ๆ ของสหราชอาณาจักรให้กับโรงแรมในวันหยุดประเทศเดียวที่ได้รับการตรวจสอบการจัดอันดับที่ 24 และ 154 ถูกใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบผสมเชิงเส้นและรูปแบบลำดับ อันดับเครดิตเฉลี่ยที่ได้รับจากผู้คนจากภูมิภาคลอนดอนอย่างมีนัยสำคัญต่ำกว่าผู้ที่มาจากที่อื่น ปัจจัยการแก้ไขในระดับภูมิภาคที่มีการพัฒนาและนำไปใช้คะแนนความพึงพอใจ การเสนอแนะเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การปรับเปลี่ยนดังกล่าวก็เพียงพอที่จะย้ายผู้จัดจำหน่ายลอนดอนจากหมวดโทเซไปยังชายแดน ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าควรจะใช้ความระมัดระวังเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรระดับภูมิภาค การสอบสวนศักยภาพในการมีอคติในภูมิภาคนี้ก่อให้เกิดผลกระทบขนาดใหญ่พึงพอใจต่อลูกค้าและพฤติกรรม ดังนั้น การแก้ไขปัจจัยในระดับภูมิภาคควรมีการพัฒนาและนำไปใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจและพฤติกรรมได้อย่างที่ตั้งใจไว้

เก็คไกเต (Gegeckait. 2011 : 4) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึง การวิเคราะห์ของทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเองในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็สามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

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

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ คณะดำเนินงานได้สรุปแนวคิดและผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 ครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นผู้มารับบริการในงาน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 316 คน ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2566 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2567

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัญ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2566 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2567 จำนวน 316 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ เครซีและมอร์แกน (Krdjcie and Morgan, 1970 : 607-610) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 ดังสูตรต่อไปนี้

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

กำหนด n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

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

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของงานในแต่ละด้าน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีรายละเอียดการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน

ด้าน	ลักษณะงานบริการสาธารณะ ที่ขอรับการประเมิน	ผู้มารับบริการทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	160	113
2	งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้	100	80
3	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	30	28
4	งานด้านการศึกษา	120	92
รวม		410	313

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 4 ชุด (ตามลักษณะงานที่ขอรับการประเมิน) ได้แก่

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลการเข้ารับบริการของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2566-2567

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มี 5 ข้อ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ มี 4 ข้อ

โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert. 1970 : 107-110) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2. แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนา จัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลการเข้ารับบริการของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2566-2567

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มี 5 ข้อ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ มี 4 ข้อ

โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert. 1970 : 107-110) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลการเข้ารับบริการของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2567-2567

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มี 5 ข้อ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ มี 4 ข้อ

โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert. 1970 : 107-110) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

4. แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลการเข้ารับบริการของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565-2567

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มี 5 ข้อ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ มี 4 ข้อ

โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ท (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert. 1970 : 107-110) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้าง พัฒนา และการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความ รายงานและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถามทั้ง 4 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา

สาธารณภัย

ชุดที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

2. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติการวิจัย เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาภาษาให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่า ผลการประเมินให้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 โดยแบบสอบถามมีค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 1

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้รับบริการหรือเคยรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ (Try Out) มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 1 (ดังแสดงในภาคผนวก ค)

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของแบบสอบถามแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 316 คน (รวมทั้ง 4 ฉบับ) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการในงาน 4 ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2566 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2567

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบเพื่อดูความสมบูรณ์ให้ครบทุกด้าน แล้วให้คะแนนและ ลงรหัสแล้วจึงนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ สถิติดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าคะแนนในการแบ่งช่วง เป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 ในด้านต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีลำดับชั้นการนำเสนอ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ
3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

- \bar{x} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
- S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 313 ราย ตามที่กำหนดโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	141	45.0
	หญิง	172	55.0
	รวม	313	100
อายุ			
	ต่ำกว่า 17 ปี	0	0
	18-24 ปี	0	0
	25-29 ปี	24	7.7
	30 - 39 ปี	35	11.2
	40 -49 ปี	76	24.3
	50-59 ปี	121	38.7
	60 ปีขึ้นไป	57	18.2
	รวม	313	100.0
การศึกษา			
	ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	224	71.6
	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	49	15.7
	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	31	9.9
	อนุปริญญาหรือปริญญาตรี	9	2.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
	รวม	313	100

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	8	2.6
รับจ้าง	27	8.6
ธุรกิจส่วนตัว	26	8.3
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ	7	2.2
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	234	74.8
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	1	0.3
ไม่ทำงาน	7	2.2
อื่นๆ	3	1.0
รวม	313	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	19	6.1
ต่ำกว่า 5,000 บาท	155	49.5
5,000-15,000 บาท	131	41.9
15,001- 30000 บาท	6	1.9
รายได้มากกว่า 30,001 บาท	2	0.6
อื่นๆ		
รวม	313	100
ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	182	58.1
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	78	24.9
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	7	2.2
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	34	10.9
ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน)	12	3.8
รวม	313	100

ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง		
08.30-12.00 น.	266	85.00
12.01-13.00 น.	9	2.9
13.01-16.30 น.	37	11.8
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	1	0.3
รวม	313	100

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง		
น้อยกว่า 10 นาที	88	28.1
10-30 นาที	206	65.8
31-60 นาที	12	3.8
มากกว่า 1 ชั่วโมง	7	2.2
รวม	313	100
รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.จากแหล่งใด (ครั้ง/ต่อปี)		
เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก	8	2.20
สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์	3	1.0
เพื่อนบ้าน	15	4.8
ผู้นำชุมชน	210	67.1
บุคลากรของเทศบาล/อบต.	42	13.4
เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน	35	11.2
รวม	313	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 เพศชาย จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ อายุ 50-59 ปี จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 อายุ รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 40-49 ปี จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.3 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.2 อายุ และอายุ 30-39 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 อายุ 25-29 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.9 และระดับอนุปริญญาหรือปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 8 ราย กำลังศึกษาและรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 ไม่ทำงานหรือว่างงาน จำนวน 1 ราย ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,001-15,000 บาท จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.9 ไม่มีรายได้ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1 รายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.9 รายได้มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคยเข้ารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมาช่วงปีงบประมาณ 2566-2567 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.1 จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.9 มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน) จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 และจำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคยเข้ารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมาช่วงปีงบประมาณ 2566-2567 ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น.จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และนอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เวลา 10-30 นาที จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ใช้เวลา 31-60 นาที จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ จากผู้นำชุมชน จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 จากเว็บไซต์/ไลน์/เฟซบุ๊ก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เพื่อนบ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 บุคลากรของเทศบาล/อบต. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน

ลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	113	36.10
งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้	80	25.56
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	28	8.95
งานด้านการศึกษา	92	29.39
รวม	313	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.10 งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.56 งานด้านการศึกษา จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.39 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.95 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี อำเภอเมืองปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี อำเภอเมืองปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา

โดยคณะดำเนินงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น จึงขอกำหนดความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี อำเภอเมืองปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7-4.8

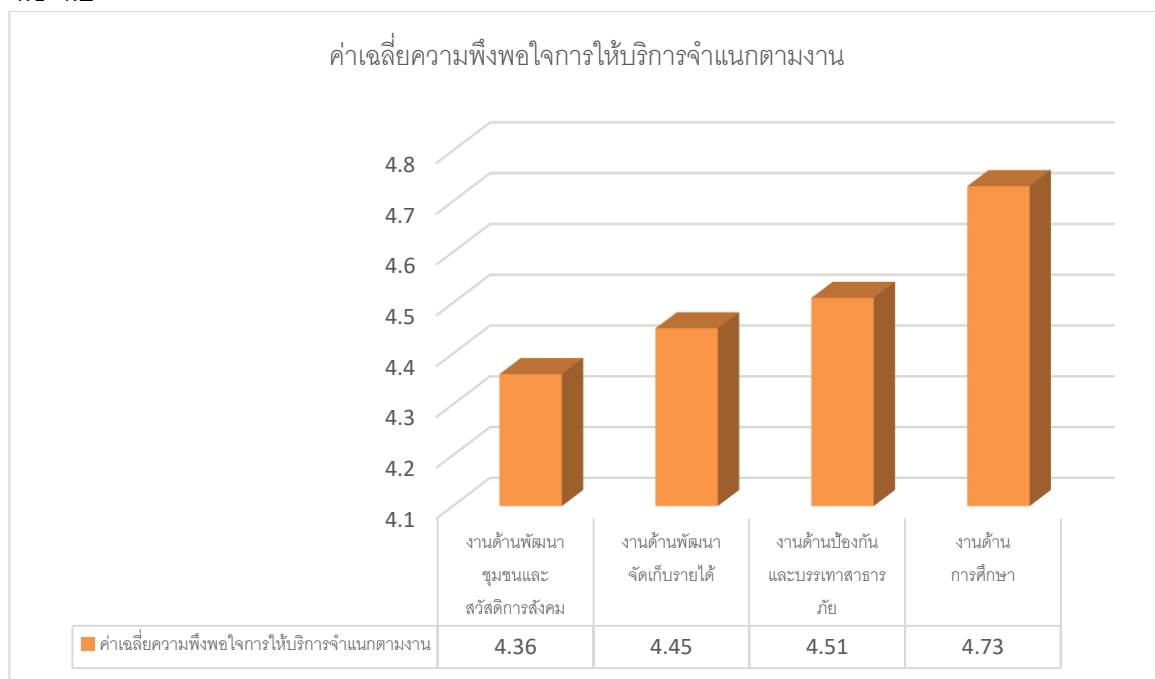
3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

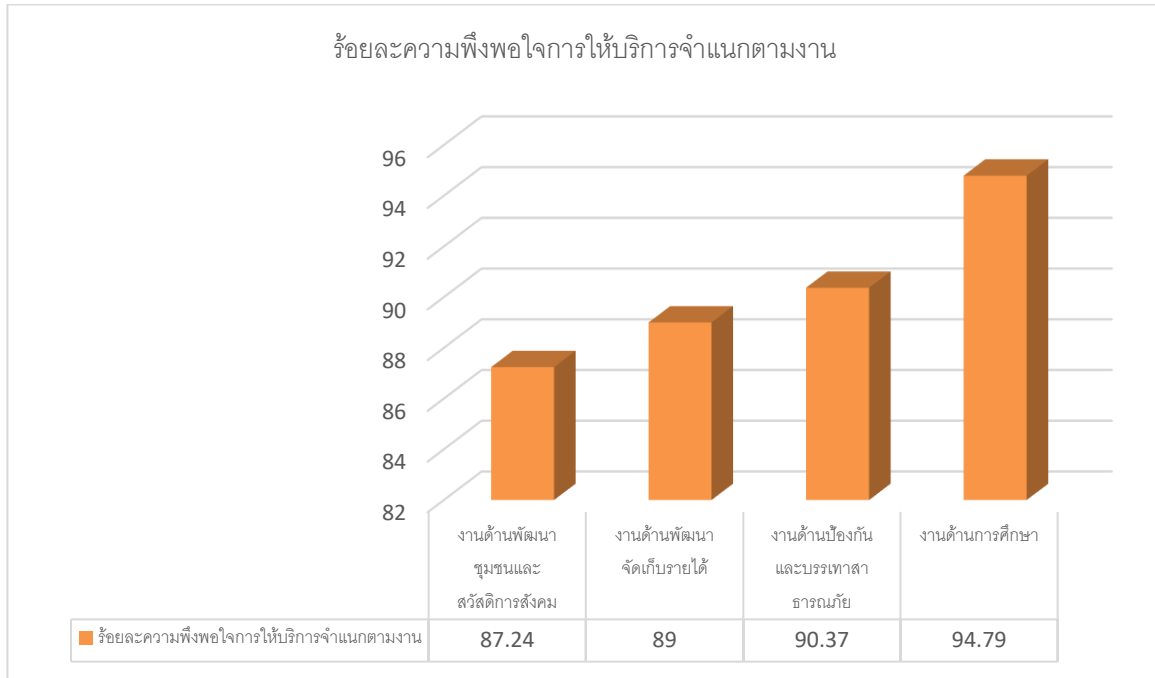
การให้บริการจำแนกตามงาน	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.36	0.49	87.24	มาก
งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้	4.45	0.47	89.00	มาก
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.51	0.51	90.37	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.73	0.31	94.79	มากที่สุด
รวม	4.50	0.47	90.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.79 รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.37 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.24 ตามลำดับ

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน ดังแผนภูมิที่ 4.1-4.2



แผนภูมิที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน



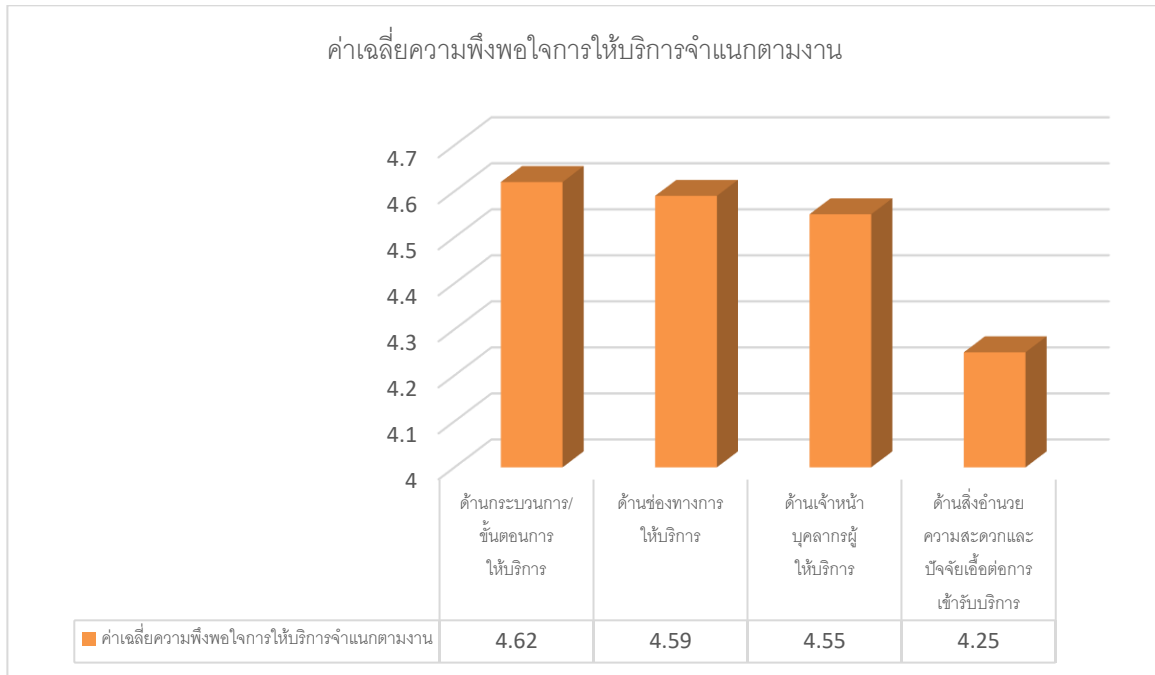
แผนภูมิที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

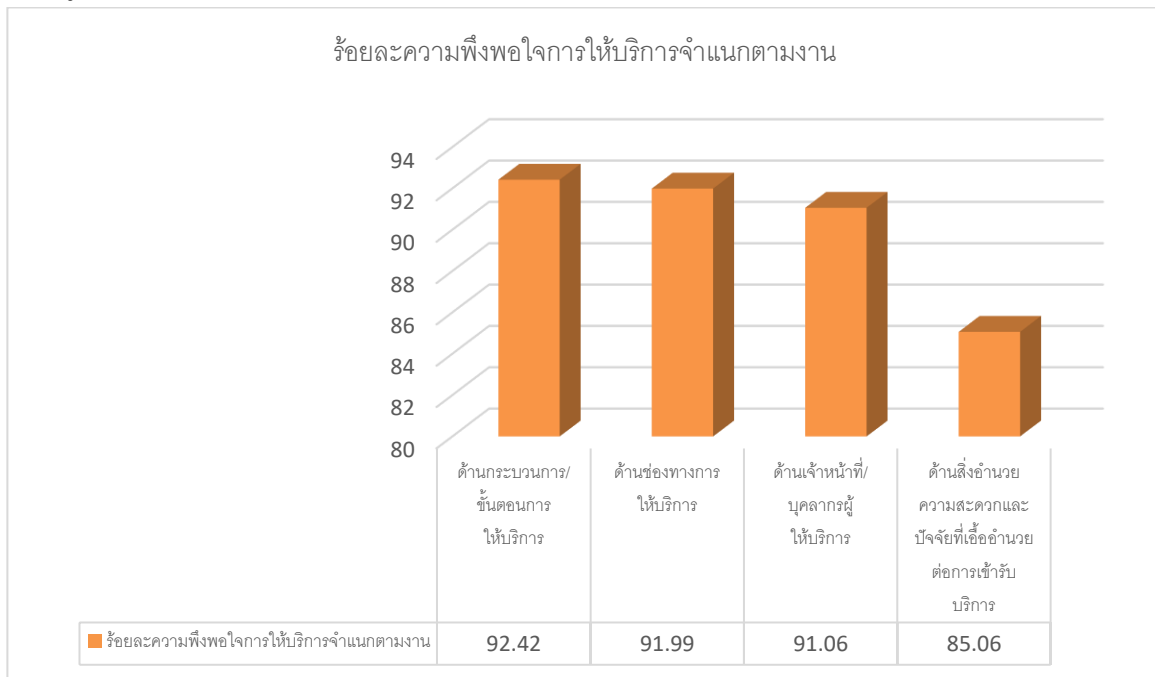
การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.56	92.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.49	91.99	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.55	0.55	91.06	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	4.25	0.75	85.06	มาก
รวม	4.50	0.47	90.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.42 รองลงมาได้แก่ ช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.99 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.06 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{x} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.06

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ ดังแผนภูมิที่ 4.3-4 4



แผนภูมิที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ



แผนภูมิที่ 4.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ
จำแนกตามงาน
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	งานที่	งานที่	งานที่	งานที่	รวม	ระดับความพึงพอใจ
	1	2	3	4		
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.47	4.61	4.39	4.92	4.59	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.42	4.62	4.50	4.91	4.61	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.42	4.65	4.39	4.90	4.59	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.42	4.60	4.42	4.88	4.58	มากที่สุด
รวม	4.43	4.62	4.42	4.90	4.59	มากที่สุด
หมายเหตุ	*งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (132)		*งานที่ 2 งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ (64)			
	*งานที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (47)		*งานที่ 4 งานด้านการศึกษา (128)			

จากตารางที่ 4.5 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.58$)

เมื่อพิจารณาตามงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.62$) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.43$) ส่วน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.42$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่	งานที่	งานที่	งานที่	รวม	ระดับความพึงพอใจ
	1	2	3	4		
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก	4.64	4.52	4.75	4.76	4.66	มากที่สุด
2.แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.56	4.52	4.57	4.79	4.61	มากที่สุด
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ	4.42	4.47	4.39	4.79	4.51	มากที่สุด
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น	4.42	4.50	4.67	4.79	4.59	มากที่สุด
รวม	4.51	4.50	4.59	4.78	4.59	มากที่สุด

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (132) *งานที่ 2 งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ (64)
*งานที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (47) *งานที่ 4 งานด้านการศึกษา (128)

จากตารางที่ 4.6 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ พบว่ามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.61$) มีการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคืออุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$)

เมื่อพิจารณาตามงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คืองานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.59$) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.51$) ส่วนงานด้าน ด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.50$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำแนกตามงาน ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	งานที่	งานที่	งานที่	งานที่	รวม	ระดับความพึงพอใจ
	1	2	3	4		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	4.41	4.53	4.50	4.79	4.55	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.35	4.50	4.57	4.78	4.55	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.35	4.55	4.71	4.78	4.59	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.37	4.47	4.57	4.75	4.54	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.40	4.57	4.64	4.76	4.59	
รวม	4.38	4.52	4.60	4.77	4.56	มากที่สุด

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (132) *งานที่ 2 งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ (64)
*งานที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (47) *งานที่ 4 งานด้านการศึกษา (128)

จากตารางที่ 4.7 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในประเด็นต่าง ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องและเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.55$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.54$)

เมื่อพิจารณาตามงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.60$) ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.38$)

3.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการ เข้ารับบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยบริการ บริการ น้ำดื่ม	4.11	4.03	4.35	4.46	4.23	มาก
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	4.16	4.16	4.50	4.50	4.33	มาก
3.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย	4.07	4.16	4.32	4.56	4.27	มาก
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.07	4.13	4.53	4.41	4.28	มาก
รวม	4.11	4.12	4.42	4.48	4.28	มาก

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (132) *งานที่ 2 งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ (64)
*งานที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (47) *งานที่ 4 งานด้านการศึกษา (128)

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในประเด็นต่าง ๆ พบว่า มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาได้แก่ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.27$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.23$)

เมื่อพิจารณาตามงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คืองานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาได้แก่งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.42$) ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.11$)

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคือ การให้บริการมีความตรงต่อเวลาดี มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน รวดเร็ว เวลาเหตุเกิดต่าง ๆ ขอให้รวดเร็วกว่าเดิม ด้านการให้บริการแต่ละงานอบต.ควรทบทวนปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือดำเนินการให้มีช่องทางพิเศษ หรือOne stop service รวมทั้งมีระบบการให้บริการแก่เด็ก สตรี และคนชราที่มาใช้บริการที่เหมาะสมตามลักษณะงานด้านต่าง ๆ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีช่องทางการรับบริการหลากหลายช่องทาง อยากให้มีการช่วยคนป่วย ผู้พิการ ผู้ยากไร้ ดูแลอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ควรปรับปรุงเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบสื่อโซเชียลมีเดียออนไลน์ หรือ Google form เว็บไซต์ของอบต. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้นมีประสิทธิภาพดีขึ้น
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวม เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการของอบต. ให้บริการดี ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส มี Service mind ในการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการคือ อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ของอบต. เพื่อไม่ให้ขัดขวางการจราจร จัดสถานที่จอดรถให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการให้ใกล้สำนักงานหรือสถานที่ติดต่อราชการตามลักษณะงาน มีระบบและขั้นตอนรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น รถเข็น ที่นั่งรองรับบริการที่เพียงพอ จัดระบบลำดับคิวก่อนหลังในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก มีป้ายแผนภูมิแสดงลำดับขั้นตอนรวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการแต่ละงาน เพิ่มกล้องวงจรปิดในจุดหรือบริเวณที่อาจเป็นอันตรายหรือไม่ปลอดภัยทั้งภายในสำนักงานอบต. และชุมชน เพิ่มป้ายจราจร กระจกนูนในทางแยกเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนและเป็นการส่งเสริมปลูกฝังวินัยจราจรให้กับประชาชน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ตานี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 439 ราย การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่ายตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 :607-610) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะผู้วิจัยขอแนะนำสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตานี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 เพศชาย จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ อายุ 50-59 ปี จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 อายุ รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 40-49 ปี จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.3 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.2 อายุ และอายุ 30-39 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 อายุ 25-29 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.9 และระดับอนุปริญญาหรือปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 8 ราย กำลังศึกษาและรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 ไม่ทำงานหรือว่างงาน จำนวน 1 ราย ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,001-15,000 บาท จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.9 ไม่มีรายได้ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1 รายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.9 รายได้ มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคยเข้ารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมาช่วงปีงบประมาณ 2566-2567 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.1 จำนวน 2-3 ครั้งต่อ

เดือน จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.9 มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน) จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 และจำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคยเข้ารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมา ช่วงปีงบประมาณ 2566-2567 ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น.จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และ นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เวลา 10-30 นาที จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ใช้เวลา 31-60 นาที จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ จากผู้นำ ชุมชน จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 จาก เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ จำนวน 3 คน คิด เป็นร้อยละ 1.0 เพื่อนบ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 บุคลากรของเทศบาล/อบต. จำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.4

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

ลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลตานี พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.10 งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.56 งานด้านการศึกษา จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.39 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.95 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

3.1 ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($X = 4.50$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงานพบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($X = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.79 รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($X = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.37 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม($X = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.24 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($X = 4.50$) โดยมีร้อยละ ความพึงพอใจเท่ากับ 90.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($X = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.42 รองลงมาได้แก่ ช่องทางการให้บริการ ($X = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.99 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($X = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.06 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการ เข้ารับบริการ ($X = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.06

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.59$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการใน ประเด็นต่าง ๆ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($X = 4.61$) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการ ให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน ($X = 4.59$) ส่วน

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($X = 4.58$) เมื่อพิจารณาตามงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.59$) โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ($X = 4.90$) รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ ($X = 4.62$) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($X = 4.43$) ส่วนงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($X = 4.42$)

3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.59$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($X = 4.66$) รองลงมาได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($X = 4.61$) มีการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($X = 4.59$) ส่วน ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคืออุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($X = 4.51$) เมื่อพิจารณาตามงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้าน ช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.59$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คืองาน งานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($X = 4.78$) รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($X = 4.59$) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($X = 4.51$) ส่วนงานด้าน ด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($X = 4.50$)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ จำแนกตามงาน โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.56$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($X = 4.59$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ รวดเร็วและถูกต้องและเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($X = 4.55$) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($X = 4.54$) เมื่อพิจารณาตามงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.56$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด งานด้านการศึกษา ($X = 4.77$) รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($X = 4.60$) ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($X = 4.38$)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.28$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในประเด็นต่าง ๆ พบว่า มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($X = 4.33$) รองลงมาได้แก่สถานที่ ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย ($X = 4.76$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($X = 4.23$) เมื่อพิจารณาตามงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.28$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คืองานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($X = 4.48$) รองลงมาได้แก่งานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($X = 4.42$) ส่วน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($X = 4.11$)

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคือ การให้บริการมีความตรงต่อเวลาดีมาก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน รวดเร็ว เวลาเหตุเกิดต่าง ๆ ขอให้รวดเร็วกว่าเดิม ด้านการให้บริการแต่ละงานอบต.ควรทบทวนปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือดำเนินการให้มีช่องทางพิเศษ หรือ One stop service รวมทั้งมีระบบการให้บริการแก่เด็ก สตรี และคนชราที่มาใช้บริการที่เหมาะสมตามลักษณะงานด้านต่าง ๆ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีช่องทางการรับบริการหลากหลายช่องทาง อยากให้มีการช่วยคนป่วย ผู้พิการ ผู้ยากไร้ ดูแลอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ควรปรับปรุงเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบสื่อโซเชียลออนไลน์ หรือ Google form เว็บไซต์ของอบต. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้นมีประสิทธิภาพดีขึ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวม เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการของอบต. ให้บริการดี ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส มี Service mind ในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการคือ อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ของอบต. เพื่อไม่ให้ขัดขวางการจราจร จัดสถานที่จอดรถให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการให้ใกล้สำนักงานหรือสถานที่ติดต่อราชการตามลักษณะงาน มีระบบและขั้นตอนรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น รถเข็น ที่นั่งรองรับบริการที่เพียงพอ จัดระบบลำดับคิวก่อนหลังในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก มีป้ายแผนภูมิแสดงลำดับขั้นตอนรวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการแต่ละงาน เพิ่มกล้องวงจรปิดในจุดหรือบริเวณที่อาจเป็นอันตรายหรือไม่ปลอดภัยทั้งภายในสำนักงานอบต. และชุมชน เพิ่มป้ายจราจร กระจกนูนในทางแยกเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนและเป็นการส่งเสริมปลูกฝังวินัยจราจรให้กับประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ คณะผู้วิจัย อภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในปี 2567 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในทุกปีที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตบริการที่มารับบริการงานในด้านต่าง ๆ และนำผลการสำรวจมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าร้อยละอยู่ที่ 95 ขึ้นไป สอดคล้องกับ องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ (2565) และองค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ (2565) ที่พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าร้อยละตั้งแต่ 90 ขึ้นไป

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในปี 2567 จำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.19 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการ เข้ารับบริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในปี 2567 ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานต่าง ๆ ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของการเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยงานราชการคอยบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ประชาชนที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน จึงให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเป็นอย่างดีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ องค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ (2565) และ องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ (2565) ที่พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการให้บริการรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับบริการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคือ การให้บริการมีความตรงต่อเวลาดีมาก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน รวดเร็ว เวลาเหตุเกิดต่าง ๆ ขอให้รวดเร็วกว่าเดิม ด้านการให้บริการแต่ละงานอบต.ควรทบทวนปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือดำเนินการให้มีช่องทางพิเศษ หรือ One stop service รวมทั้งมีระบบการให้บริการแก่เด็ก สตรี และคนชราที่มาใช้บริการที่เหมาะสมตามลักษณะงานด้านต่าง ๆ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีช่องทางการรับบริการหลากหลายช่องทาง อยากให้มีการช่วยคนป่วย ผู้พิการ ผู้ยากไร้ ดูแลอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ควรปรับปรุงเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบสื่อโซเชียลออนไลน์ หรือ Google form เว็บไซต์ของอบต. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้นมีประสิทธิภาพดีขึ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวม เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการของอบต. ให้บริการดี ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส มี Service mind ในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการคือ อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ของอบต. เพื่อไม่ให้ขัดขวางการจราจร จัดสถานที่จอดรถให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการให้ใกล้สำนักงานหรือสถานที่ติดต่อราชการตามลักษณะงาน มีระบบและขั้นตอนรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น รถเข็น ที่นั่งรองรับบริการที่เพียงพอ จัดระบบลำดับคิวก่อนหลังในกรณีที่ผู้มาใช้บริการจำนวนมาก มีป้ายแผนภูมิแสดงลำดับขั้นตอนรวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการแต่ละงาน เพิ่มกล้องวงจรปิดในจุดหรือบริเวณที่อาจเป็นอันตรายหรือไม่ปลอดภัยทั้งภายในสำนักงานอบต. และชุมชน เพิ่มป้ายจราจร กระจกนูนในทางแยกเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนและเป็นการส่งเสริมปลูกฝังวินัยจราจรให้กับประชาชน

บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. (2560). “ตำแหน่งงานว่าง จำแนกตามอาชีพ และอายุ ทัวราชอาณาจักร ปี 2558.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://data.go.th/DatasetDetail.aspx?id=9df33ae0-1808-4d83-8962-732e16d7d827> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- กรมบัญชีกลาง. (2560). “โครงการระบบการจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำ ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://epayroll.cgd.go.th/download/IE000_lmExFamily.pdf สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). “ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp> สืบค้น 23 ธันวาคม 2560.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2559). **สถิติการศึกษาประจำปี 2558**. กรุงเทพฯ : สกสศ.
- เกียรติศักดิ์ อิชยานัน. (2557, มกราคม-มิถุนายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำ อุบโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.” **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. 1(1) : 42-53.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2554). “ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=true สืบค้น 23 ธันวาคม 2560.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2557). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนสพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ดุขฎิ สุวัฒน์วิทยากร. (2556). “การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล” ใน **การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7**. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- นราธิป ศรีราม. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร การบริการสาธารณะ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลสุโขทัย**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุษราภรณ์ ฉายาลูผล. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประจักษ์ น้ำประสานไทย. (2558, มกราคม-มิถุนายน). “การจัดการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก.” **วารสารสังคมศาสตร์**. 11(1) : 85-121.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- “พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&ld=538947973&Ntype=19> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER13/DRAWER029/GENERAL/DATA0000/00000002.PDF> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ.2562.” (2562). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.pasanglocal.go.th/law_detail.php?&id=12 สืบค้น 10 สิงหาคม 2562.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. (2546, ตุลาคม 9)

ราชกิจจานุเบกษา, 120 (100 ก), 4

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ” ใน **การบริหารองค์กรภาครัฐ หน่วยที่ 1-7**. หน้า 1-50. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). **แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม-สิงหาคม). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์)**. 6(2) : 125-134.

วิเชียร วิทย์อุดม. (2554). **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.

วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559, มกราคม-มีนาคม). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” **วารสารการบริหารท้องถิ่น**. 9(1) : 83-99.

สมศักดิ์ ภูรีศรีศักดิ์. (2556). “การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล” ใน **การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7**. หน้า 1-52. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2553**.
ขอนแก่น : คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2553.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558, เมษายน-กันยายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557.” **วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ**. 10(1) : 35-51.

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2556). **องค์การทริปเปิ้ลเอช : ตัวแบบใหม่การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา สี่ขุติวัฒน์. (2557, มกราคม-มิถุนายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.” วารสารเทคโนโลยีภาคใต้.
7(1) : 57-64.

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล. อุดรธานี.

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. (2565). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว
อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. ประจำปีงบประมาณ 2565. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสุรินทร์.

องค์การบริหารส่วนตำบลประตึก อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. (2565). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประตึก
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. ประจำปีงบประมาณ 2565. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสุรินทร์.

องค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. (2565). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว
อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. ประจำปีงบประมาณ 2565. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสุรินทร์.

องค์การบริหารส่วนตำบลธาด อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. (2565). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธาด
อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. ประจำปีงบประมาณ 2565. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสุรินทร์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.

อรรถัย กักผล. (2552). เคล็ดลับการจัดการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51.
กรุงเทพฯ : ส.เจริญการพิมพ์.

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน-กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” วารสารบัณฑิตศึกษา.
11(53) : 65-71.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
 สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์
 พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหา
 จุฬาลงกรณรวิทยาลัย.

Abdullah, H. S> (2008). “From Customer Satisfaction to Citizen Satisfaction: Rethinking Local
 Government Service Delivery in Malaysia.” **Asian Social Science**. 4(11) : 87-92.

Andrew Bright & John Fry. (2019). Reginal Bias when benchmarking services using customer
 Satisfaction scores, Total Quality Management & Business Excellence. Retrieved
 May 9, 2019. [Online]. Accessible from.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2019.1568867?scroll=top&needAccess=true>.

Angelova, B. (2011). “Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American
 Customer Satisfaction Model (ACSI model).” **International Journal of Academic
 Research in Business and Social Sciences**. 1(3) : 232.

Appalayya Meesala & Justin Pual. (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction and loyalty
 In hospital: Thinking for the future. ScienceDirect volume 40, January 2018, Pages 261-
 269. Retrieved May 9, 2019. [Online]. Accessible from.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698916305057>.

Fanghui Zheng และ Yangfan Lu. (2012). Influencing Factors of Public Satisfaction in Local
 Governments’ overall performance evaluation in China. 2012 Fifth international
 Conference on Business Intelligence and Financial Engineering, 20 September 2012.

Gegeckaite, L. (2011). "Factors of Customer Satisfaction on Services." **Global Academic Society Journal : Social Science**. 4(12) : 4-13.

Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". **Educational and Psychological Measurement**. 30(3) : 607 – 610.

Walle S.V. and Ryzin G.G. (2011). "The Order of Questions in Surveys on Citizen Satisfaction With Public Services : Lessons from a Split-Ballot Experiment." **Public Administration**. 89(4).

Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด/เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัดสุรินทร์**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามมีจำนวน 4 หน้า โดยการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ เนื่องจากข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ประเภทงานบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง ให้ท่านเลือกงานที่จะสำรวจตามความต้องการของหน่วยงาน (จำนวน 4 งาน)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. งานด้านบริการกฎหมาย | <input type="checkbox"/> 2. งานด้านทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> 3. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | <input type="checkbox"/> 6. งานด้านการศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | <input type="checkbox"/> 8. งานด้านรายได้หรือภาษี |
| <input type="checkbox"/> 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | <input type="checkbox"/> 10. งานด้านสาธารณสุข |
| <input type="checkbox"/> 11. งานด้านอื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 17 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 18-24 ปี	<input type="checkbox"/> 3. 25-29 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 30-39 ปี	<input type="checkbox"/> 5. 40-49 ปี
<input type="checkbox"/> 6. 50-59 ปี	<input type="checkbox"/> 7. 60 ปีขึ้นไป			

3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. อนุปริญญาและปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพหลัก
1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ 2. รับจ้าง
3. ธุรกิจส่วนตัว 4. รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ
5. ผู้รับบำนาญ 6. เกษตรกรรม/กสิกรรม
7. พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล 8. ไม่ทำงาน
9. กำลังศึกษา 10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
1. ไม่มีรายได้ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท 3. 5,001-15,000 บาท
4. 15,001-30,000 บาท 5. มากกว่า 30,001 บาท

ตอนที่ 3 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
1. จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน 2. จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
3. จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน 4. มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
5. ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน).....
2. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง
1. 08.30-12.00 น. 2. 12.01-13.00 น.
3. 13.01-16.30 น. 4. นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง
1. น้อยกว่า 10 นาที 2. 10-30 นาที
3. 31-60 นาที 4. มากกว่า 1 ชั่วโมง
4. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด
1. เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก 2. สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์
3. เพื่อนบ้าน 4. ผู้นำชุมชน
5. บุคลากรของ เทศบาล/อบต. 6. เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริง คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด =5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการ ผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก					
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ					
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียตามสาย เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการ น้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย					
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

คำชี้แจง : โปรดเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของ**การบริการที่ท่านประทับใจ** และ**จุดที่ควรปรับปรุง**ในด้านต่าง ๆ

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

.....

ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

.....

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน

.....

ด้านอื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฯ ในครั้งนี้
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ภาคผนวก ข
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance : IOC)

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงเดช สอนใจ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ม.ราชภัฏสุรินทร์
- 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประดิษฐ์ ชื่นบาน รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
- 3) อาจารย์ ดร. ประภาพร บุญปลอด รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance :IOC)

ตอนที่	ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน	ค่าสัมประสิทธิ์ ความสอดคล้อง (IOC)	ผลการ พิจารณา	ข้อ เสนอแนะ
		คนที่1	คนที่2	คนที่3				
2	1	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	2	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	3	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	4	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	5	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
3	1	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	2	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	3	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	4	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
4	1	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	2	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	3	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	4	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	5	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	6	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	7	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	8	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	9	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	10	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	11	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	12	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	13	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	14	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	15	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	16	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
	17	1	1	1	3	1	ใช้ได้	

ภาคผนวก ค
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล
กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ













