



รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
กันยายน 2562

รายงานฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ห้ามผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
กันยายน 2562

รายงานฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ห้ามผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

คำนำ

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นั้น ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินนี้จะสะท้อนถึงผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา ในรอบระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา อันจะสามารถนำผลการประเมินไปดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

ขณะนี้การดำเนินโครงการสำเร็จล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะกรรมการบริหารโครงการขอกราบขอบพระคุณ บุคลากรจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คณะกรรมการบริหารโครงการฯ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กันยายน 2562

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 530 คน การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่าย ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 ราย เลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่งโดยการคำนวณด้วยการหาสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า

1. ผู้รับบริการตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 66.67) ส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี (คิดเป็นร้อยละ 24.59) โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (คิดเป็นร้อยละ 50.96) และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม (คิดเป็นร้อยละ 33.33) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 34.52)
2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 21.86) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (คิดเป็นร้อยละ 12.02) งานด้านรายได้หรือภาษี (คิดเป็นร้อยละ 21.86) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็นร้อยละ 44.26) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน (คิดเป็นร้อยละ 50.80) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 62.50) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 57.10) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 60.10)
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

(คิดเป็นร้อยละ 85.04) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 86.49) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็นร้อยละ 86.40) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (คิดเป็นร้อยละ 80.16) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.04) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ (คิดเป็นร้อยละ 85.10) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.24)

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่การให้บริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ 97.81) และด้านควรปรับปรุง (คิดเป็นร้อยละ 2.19)

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ 93.72) และด้านควรปรับปรุง (คิดเป็นร้อยละ 6.28)

3. ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ 95.63) และด้านควรปรับปรุง (คิดเป็นร้อยละ 4.37)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการรับบริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ 95.90) และด้านควรปรับปรุง (คิดเป็นร้อยละ 4.10)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	4
ขอบเขตการดำเนินงาน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
แผนการดำเนินงาน.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	18
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ	27
ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
3 วิธีดำเนินการสำรวจ	49
ประชากรและตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	57
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ.....	58
ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ	60
ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	63
ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง	76
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	92
ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	93
ข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	98
ค ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์.....	100
ง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แผนการดำเนินงาน	5
3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน	50
3.2 รายละเอียดของข้อโต้แย้ง ระดับและลักษณะการวัด และที่มาของเครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	58
4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ	60
4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา.....	61
4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยครั้ง	61
4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง.....	62
4.6 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ.....	62
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	64
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ	66
4.9 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน	68
4.10 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน	70
4.11 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน	72
4.12 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อ การเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน.....	74

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์.....	48
4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	65
4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน.....	65
4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามความต้องการให้บริการ.....	67
4.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามความต้องการให้บริการ	67

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

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

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539, หน้า 28.) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี่ยงเบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึก

ในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. หน้า 29.) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมี ปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น นั้นมากที่สุด การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมี ประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความ ต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาก็ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนได้เป็นอย่างดีคือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำ ทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมือง ของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจาย อำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นฐานที่มีเป็นจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ดำเนินการตาม พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีพันธกิจที่ต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและ บำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี งามของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตาม ความจำเป็นและสมควร (นราธิป ศรีราม. 2554 : 12-13) ในส่วนของการบริการจัดการองค์การนั้นแต่ละ องค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่งส่วนงานหรือโครงสร้างแตกต่างกัน เช่น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือส่วนอื่น ๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหาร ส่วนตำบล นอกจากนี้ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มุ่งหวังให้เกิดความ

คล่องตัวในการทำงาน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนท้องถิ่น

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

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จัดตั้งตามขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อปี พุทธศักราช 2537 มีพื้นที่ให้บริการจำนวน 84 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมหมู่บ้านจำนวน 13 หมู่บ้าน มีประชากรในเขตพื้นที่ 9,164 คน มีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน คือการแต่งกายชุดผ้าไหม การพึงธรรมชาติ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษาได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มารับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็น

แนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการจากการให้บริการที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

1. ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1.1 งานด้านการศึกษา
- 1.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

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

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ตามฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วน

กิจกรรมการดำเนินงาน		เดือนตุลาคม 2561 - กันยายน พ.ศ. 2562
		ต.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค. ก.ย.
5	แปลผลข้อมูลและเขียนรายงาน	
6	ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการวิจัย	
7	จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์	
8	ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์	

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

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

3. **การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดใน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการดำเนินการเป็นลำดับ เพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามที่ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดไว้ เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ รวมถึงความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ปฏิบัติต่อ

ผู้รับบริการอย่างเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม รวมถึงให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ หรือสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอ และทันสมัย ตลอดจนการจัดบริหารของส่วนงานบริการและภายในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเพียงพอ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย

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

5. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

6. ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง บทบาทภารกิจตามตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

งานด้านบริการกฎหมาย มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

งานด้านทะเบียน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การรับแจ้งการเกิด การตายเกินกำหนด การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง การตอบรับใบแจ้งย้ายที่อยู่ และส่งใบแจ้งย้ายที่อยู่ การโต้ตอบหนังสือราชการที่มีไป - มาระหว่างงานทะเบียนราษฎรกับหน่วยงานอื่น การเบิกจ่ายแบบพิมพ์เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร การออกเลขหมายประจำบ้าน - การรื้อถอนการรับคำร้อง ขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และส่งมอบเอกสารแบบพิมพ์ สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งย้ายที่อยู่ให้แก่ผู้ขอรับบริการ เก็บรักษาใบเสร็จและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมทะเบียนราษฎร ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

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

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และจัดให้มีการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเน่าเสีย

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย

งานด้านการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ งานบริหารวิชาการศึกษา งานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานจัดการศึกษา งานทดสอบและประเมินผล งานบริการและบำรุงสถานศึกษา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานกิจการเด็กและเยาวชน งานกีฬาและสันทนาการ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริมทำนุบำรุงรักษา อนุรักษ์ศิลปประเพณี ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิตส่งเสริมสนับสนุนการเล่นกีฬา การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

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

งานด้านรายได้หรือภาษี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า ด้านพัฒนารายได้ ด้านควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ ด้านทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

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

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

งานด้านอื่น ๆ เป็นการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554 : 16) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็น

ทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่ จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ซูซีย์ สมิทธีไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานมีได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

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

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

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองตอบต่อการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นเช่นกัน ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550 : 35-37) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

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

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

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

2.1.2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

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

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

2.2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

2.2.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการชื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง จะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

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

2.2.5 บุคลิกลักษณะและแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น ความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแง่มุมที่แตกต่างกัน ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual Self-Concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal Self-Concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองในสิ่งที่เป็น ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (Their Other Self-Concept Think Others See Them)

2.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการคือ

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

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

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

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

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

3.1 ทฤษฎีที่เน้นสถานการณ์ (Situational Theories) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลมาจากธรรมชาติของตัวงานและองค์ประกอบอื่น 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 ประการสามารถทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานได้ คุณลักษณะของงานทั้งห้า ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระ (Autonomy) และการได้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การวิจัยหลายเรื่องพบผลที่สนับสนุนแนวคิดของทฤษฎีนี้ กล่าวคือ ได้พบว่าคุณลักษณะของงานทั้งห้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

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

3.3 ทฤษฎีที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (Interactive Theories) มีแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลกับสถานการณ์ แม้ว่าจะมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีการรับรู้คุณค่า (Value - Percept Theory) ซึ่งมีนักวิจัยได้เสนอว่าการรับรู้คุณค่าของแต่ละบุคคลจะเป็นสิ่งที่กำหนดว่า ปัจจัยใดที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่ามีดีของงานที่มีความสำคัญต่อตนเองยังไม่ได้รับ การตอบสนอง บุคคลนั้นก็จะเป็นเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็น การรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังในการบริการนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในงานของผู้รับบริการ

4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. 2554 : 21) โดยเป้าหมายของการให้ บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้ บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ นำประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจาก การบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่น่าสนใจไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการ นั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึง เป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของ ผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ พุ้มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการ ธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการ นั้น ๆ และความพึงพอใจที่

เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

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

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

การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์กรและบริหารงานอย่างเดียวกัน คือ จะประกอบด้วยสภาเทศบาล ซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารแล้วแต่กรณี สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล ส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งมาจากการปกครองส่วนภูมิภาค จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี โดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล แต่มีข้อสังเกต ว่าหากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น "ออกเสียงแสดงประชามติ" ให้เลือกนายกเทศมนตรีโดยตรง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะแต่งตั้งไปตามที่ประชาชนเลือกเขตชนบทนั้น (เขตที่ไม่จัดตั้งเทศบาล) จะยกฐานะสภาตำบลเดิมและที่มีรายได้ของตนเองในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี โดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายบริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสมาชิก 2 ประเภท คือ หนึ่ง สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสอง สมาชิกโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ กำนันผู้ใหญ่บ้าน ของทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล ส่วนคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน (4 ปีแรก) ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระ 4 ปี ทั้งนี้ "หลังจากครบ 4 ปีแรก สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีเพียงประเภทเดียว" คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน สมาชิกโดยตำแหน่งอย่าง กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจะหมดสิทธิไป

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

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จากผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินอย่างขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลลงสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบล ซึ่งถือเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุดในการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด (สมศักดิ์ ภูรีศรีศักดิ์. 2556 : 33-34) ปัจจุบันมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,333 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2560)

2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย และกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินกิจกรรมในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย นอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของตนในการให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎรการคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม และการจัดกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 500 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

2.2.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.2 พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

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

3.1 การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

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

1. เทศบาลตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

2.2 ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

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

3. เทศบาลนคร

3.1 เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้

3.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

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

3.2 การจัดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ กล่าวคือ การกำหนดให้มีส่วนราชการของเทศบาล และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย แต่เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานมีผลต่ออัตราค่าจ้าง 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

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

2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

3.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำ และหน้าที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของเทศบาล ในบทนี้จะขออธิบายเพียงเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง ดังนี้

3.3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ

1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

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

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

ท้องถิ่น

- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2) เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลดังกล่าวข้างต้น และมี

หน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

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

3.3.2 หน้าที่ที่อาจจัดทำ มีดังนี้

1) เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

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

2) เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุข
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (12) เทศพาณิชย์

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักในการบริการสาธารณะและดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาล อันได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัย การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

4. หน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

4.1 สร้างชุมชน (Building Community) ประกอบด้วย 1) การออกแบบ สำรวจ ได้แก่ งานออกแบบ การสำรวจ 2) การก่อสร้าง ได้แก่ งานก่อสร้าง งานควบคุมการก่อสร้าง งานไฟฟ้า ประปา 3) การเคหะ ได้แก่ งานดูแลคนไร้บ้าน การบริหารที่พักอาศัย 4) การบำรุงรักษา ได้แก่ การดูแล ทำความสะอาด งานกล้องวงจรปิด และ 5) การเงิน ได้แก่ งานทำบัญชีการเงิน และงานเก็บภาษี

4.2 ดูแลรักษาชุมชน (Caring for Community) ประกอบด้วย 1) การดูแลเด็กและวัยรุ่น ได้แก่ งานดูแลผู้ติดยาเสพติด งานการศึกษาสถานศึกษา 2) การดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแล

ผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแลผู้สูงอายุ 3) สุขภาพ ได้แก่ งานดูแลผู้ป่วยทางจิต งานรักษาผู้ป่วย 4) สังคมสงเคราะห์ ได้แก่ งานสังเคราะห์ผู้สูงอายุ งานรับบุตรบุญธรรม และ 5) งานสังคมสงเคราะห์อื่น เช่น งานดูแลคนพิการ และการจัดหางาน

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

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

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

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

นอกจากนี้ในส่วนของด้านวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2555 : 18) ยังได้สรุปวัตถุประสงค์ที่สำคัญเอาไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะการบริหารประเทศต้องใช้งบประมาณ หากให้รัฐบาลดูแลการบริการชุมชนทั้งหมด อาจไม่มีงบประมาณเพียงพอ แต่ถ้ามีการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะมีรายได้จากท้องถิ่นบริการชุมชนและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ ซึ่งนอกจากจะแบ่งเบาภาระรัฐบาลด้านการบริการและงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงด้าน

อื่นด้วย เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและเวลาในการทำงาน 2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะประชาชนแต่ละแห่งย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการบริหารประเทศโดยรวมและอาจไม่รู้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เมื่อเทียบกับท้องถิ่นที่เป็นคนท้องถิ่น และได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนในท้องถิ่น 3) เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นสามารถหารายได้เอง เช่น เก็บภาษีค่าธรรมเนียมหรือรายได้อื่น ซึ่งเป็นวิธีหารายได้จากท้องถิ่นมาบริหาร ทำให้ประหยัดงบประมาณที่รัฐบาลจะต้องให้แก่ท้องถิ่น แม้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุนแต่ก็ไม่ใช้ทั้งหมดทั้งจำนวนและต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณที่สมเหตุสมผล และ 4) เพื่อให้เป็นแหล่งให้การศึกษาการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เพราะการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมบริหารและกำหนดนโยบาย คนในท้องถิ่นจึงมีโอกาสเข้าไปเป็นผู้บริหาร เป็นสภาท้องถิ่น และเป็นผู้ผลักดันนโยบายหรือควบคุมการดำเนินการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

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

1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

ในการจัดบริการทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มปฏิบัติงานบริการ ดังนั้นความสำคัญของการบริการและการให้บริการ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2557 : 6) ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ 1) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มีอยู่มากมาย ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล และ 2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการ ต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความหวงแหน และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดีรวดเร็ว ตรวจรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้นได้รับการชมเชยไปด้วย 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม งานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น งานของพนักงานในบริษัทธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นบริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย

2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน

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

S = Smiling & Sympathy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจ และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การหน่วยราชการของตนด้วย

C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีต่อผู้มาขอรับบริการ

E = Enthusiasm นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็น การให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยาก ไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มียูในตัวเราทุกคน เพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชน อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามารับบริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ

เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

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

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

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยื่นได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

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 มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน

3.6 ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บาง

หน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควรไปติดต่อกับใคร อยู่ที่ไหน เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ

3.7 ความเชื่อถือได้ (Creditability) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพลักษณ์สำคัญคือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

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

3.9 ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer Understanding) เช่น แพทย์ พยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

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

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิด ภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรใน การให้บริการด้วย

4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

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

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนที่ขอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยื่นรอเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋วการแสดงละครเพราะคนใช้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

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

4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการ

บริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับเรื่องราวแล้วรีบดำเนินการทันที ไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการ ถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรออย่างสะดวก สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากจะกลับมาขอรับบริการอีก

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest)การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อทุกคน ทุกระดับอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ไม่พอใจได้

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอริยาบถของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหาร เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

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

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

ในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้ บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

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

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตราค่าจ้าง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

สำหรับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา

ระบบราชการ เสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก ล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยชัชวาลย์ ทัดศิวิธ (2554) อธิบายว่าตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ไว้ได้แก่ 1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ 2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มีรายละเอียดดังนี้

1. ประวัติความเป็นมา

ตำบลเทพรักษา เป็นตำบลซึ่งแยกตัวออกมาจากตำบลมสึบเนื่องมาจากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้นตามลักษณะการปกครองท้องที่หากตำบลใดมีจำนวนประชากรที่มากพอสมควรจะจัดตั้งเป็นหมู่บ้านก็ให้จัดตั้งเป็นหมู่บ้าน และหากตำบลใดมีจำนวนหมู่บ้านมากเกินไปจนการปกครองและเข้าหลักเกณฑ์ตามลักษณะการปกครองท้องที่ที่ให้แยกเป็นตำบลอีกตำบลหนึ่ง นายบุญเรือง อัมทรัพย์ ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านตาพรมในขณะนั้นได้ดำเนินการขอแยกเป็นตำบลม และได้นำชื่อของหมู่บ้านเทพรักษามาเป็นชื่อตำบลเนื่องจากเป็นชื่อที่เป็นสิริมงคล

ปี พ.ศ.2538 ตำบลเทพรักษาได้มีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการพัฒนาโดยจัดตั้งเป็นตำบล มีนายบุญเรือง อัมทรัพย์ กำนันตำบลเทพรักษาเป็นผู้บริหารคนแรก โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการพัฒนาสิ่งสาธารณูปโภค และความจำเป็นอื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่ และเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ.2539 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณ 2536 ถึงปีงบประมาณ 2538 เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 150,000 บาท จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 49 แห่ง 1 ในนั้น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา โดยมีนายบุญเรือง อัมทรัพย์ เป็นประธานกรรมการบริหารคนแรก ปัจจุบันมี นายเต็ม สามสี เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลาง ตั้งอยู่เลขที่ 1 หมู่ที่ 8 บ้านตาพรม ตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ห่างจากตัวอำเภอสังขะออกไปทางทิศใต้ประมาณ 15 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลมสึบ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ทิศใต้	ติดต่อกับ ประเทศกัมพูชา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลตาตุ่ม อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง เป็นที่ทำนา ป่าโปร่งและป่าเบญจพรรณ ลักษณะดินเป็นดินร่วนปน

ทราย

ลักษณะภูมิอากาศ มี 3 ฤดูกาล ได้แก่

ฤดูร้อน ตั้งแต่เดือนมีนาคม - พฤษภาคมของทุกปี

ฤดูฝน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - ตุลาคมของทุกปี

ฤดูหนาว ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ของทุกปี

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่สาธารณะประโยชน์ ป่าสงวน และเขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่า เกษตรกรยังไม่มีเอกสารสิทธิในที่ดินทำกิน ป่ามีลักษณะเป็นป่าเบญจพรรณ ในเขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่า มีลำห้วยสำคัญ 3 สาย ได้แก่ ห้วยเสน ห้วยช้างอันซอง ห้วยลึก

2. ด้านประชากร

ประชากรตำบลเทพรักษามีจำนวน 9,164 ราย แบ่งเป็นชาย 4,648 ราย หญิง 4,516 ราย มีจำนวน 2,307 ครัวเรือน ดังนี้

หมู่ที่	จำนวนประชากรชาย	จำนวนประชากรหญิง	รวม
1 เทพรักษา	490	457	947
2 กะเลงเวก	398	410	808
3 อามุย	139	140	279
4 ตาไทย	241	238	479
5 ชำเบง	525	534	1,059
6 ลันแต้	472	461	933
7 ศาลา	490	473	963
8 ตาพราหม	429	368	797
9 ตาแตรว	296	296	592
10 ทับทิมสยาม 04	269	252	522
11 ไพรพยัคฆ์	368	360	728
12 สะเดาพัฒนา	214	203	417
13 ลันแต้อุดมสุข	317	324	641
รวมทั้งสิ้น	4,648	4,516	9,164

3. สภาพทางสังคม

การศึกษา มีโรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง ประกอบด้วย

1. โรงเรียนบ้านตาพราม(ขยายโอกาส)
2. โรงเรียนบ้านศาลา
3. โรงเรียนบ้านลันแต้
4. โรงเรียนบ้านกะเลงเวกทับทิมสยาม
5. โรงเรียนบ้านชำเบง
6. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านตาแตรว

โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนมัธยมทับทิมสยาม 04 ในพระอุปถัมภ์

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลเทพรักษา ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตาพราม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลันแต้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตาแตรว ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านชำเบง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทับทิมสยาม 04

สาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านชำเบง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทับทิมสยาม 04 และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเทพรักษา

5. ระบบการบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ถนนสายลาดยาง 1 สาย คือทางหลวงหมายเลข 2328

ถนนคอนกรีต ขนาดกว้าง 4-5 เมตร ระยะทางรวมทั้งหมด 7,454 เมตร

ถนนหินคลุก ขนาดกว้าง 3-4 เมตร ระยะทางรวมทั้งหมด 29,100 เมตร

ถนนลูกรัก ขนาดกว้าง 5-6 เมตร ระยะทางรวมทั้งหมด 20,700 เมตร

ถนนดิน ขนาดกว้าง 5-8 เมตร ระยะทางรวมทั้งหมด 29,100 เมตร

5.2 การไฟฟ้า ครั้วเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 2,087 ครั้วเรือน

5.3 การประปา มีน้ำประปาสำหรับอุปโภคบริโภคจำนวน 7 หมู่บ้าน

6. ระบบเศรษฐกิจ

ประชากรในตำบลเทพรักษา ร้อยละ 80 มีอาชีพหลักการทำนา ทำไร่มันสำปะหลัง สวนยางพารา ทำไร่อ้อย

การปลุสัต์ว์ ร้อยละ 10 ของประชากรในตำบลเทพรักษา เลี้ยงโค กระบือ สุกร ไก่พื้นเมือง ไก่พันธุ์เนื้อ เป็นอาชีพเสริม

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เป็นหน่วยธุรกิจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------------|---------------|
| 1. ปั้มน้ำมันชนิดเติมด้วยหัวฉีด | จำนวน 4 แห่ง |
| 2. ปั้มน้ำมันชนิดเติมด้วยมือหมุน | จำนวน 8 แห่ง |
| 3. โรงสีข้าวขนาดเล็ก | จำนวน 49 แห่ง |
| 4. ร้านซ่อมรถ | จำนวน 3 แห่ง |
| 5. ร้านค้าจำหน่ายสินค้าทั่วไป | จำนวน 4 แห่ง |

กลุ่มอาชีพในตำบลเทพรักษา จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผลิตดอกไม้จันทน์ ตำบลเทพรักษา กลุ่มแปรรูปขนม กลุ่มทอผ้าไหม กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์จากไหม และกลุ่มเลี้ยงจิ้งหรีด

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ร้อยละ 99 ประชากรในตำบลเทพรักษา นับถือศาสนาพุทธ

การศาสนาวัด/สำนักสงฆ์ 4 แห่ง ได้แก่ วัดเทพรักษาวนาราม วัดลันเต้เทพารักษ์ วัดพระธาตุเสด็จ 72 พรรษา วัดเทพประทานจุฬามณี และวัดป่าศาลาธรรมาราม

ประเพณีและงานประจำ ได้แก่ วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน คือการแต่งกายชุดผ้าไหม การฟังธรรมเทศนา และประเพณีที่สำคัญของชุมชน ได้แก่

- | | |
|---------------------|------------------------|
| แห่เทียนเข้าพรรษา | จัดประมาณเดือน กรกฎาคม |
| ทำบุญตักบาตรเทโว | จัดประมาณเดือน ตุลาคม |
| แซนโฎนตา (สารทเขมร) | จัดประมาณเดือน กันยายน |
- ในรอบปี ในหมู่บ้านมีงานบุญหรืองานประเพณี ดังนี้
- | | |
|-----------------|---|
| เดือนมกราคม | งานบุญประเพณี ทำบุญตักบาตรขึ้นปีใหม่ |
| เดือนกุมภาพันธ์ | งานบุญประเพณี ฟังธรรมเทศนาวันมาฆบูชา |
| เดือนเมษายน | งานบุญประเพณี ทำบุญตักบาตรวันสงกรานต์ฟังเทศน์ |

วัดมหาราช รำตรุษ

เดือนพฤษภาคม งานบุญประเพณี ฟังธรรมเทศนาวันวิสาขบูชา

เดือนกรกฎาคม งานบุญประเพณี ฟังธรรมเทศนาวันอาสาฬหบูชา แห่เทียน
วัดเข้าพรรษา

เดือนสิงหาคม งานบุญประเพณี ทำบุญตักบาตรวันแม่แห่งชาติ

เดือนตุลาคม งานบุญประเพณี ทำบุญตักบาตรเทโว วันออกพรรษา

เดือนธันวาคม งานบุญประเพณี ทำบุญตักบาตรวันพ่อแห่งชาติ

ภาษาท้องถิ่นที่ใช้ในการสื่อสาร ร้อยละ 90 เป็นภาษาเขมร ร้อยละ 5 เป็นภาษาไทย
ร้อยละ 5 เป็นภาษาลาว

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ได้แก่ ผ้าไหม สบู่โปรตีนไหม

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานด้านสังคมสงเคราะห์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ บุญภา (2557) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทา การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่

ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย (2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ใน ส่วนงานถนน คือ การมีทัศนคติต่อการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชน ซึ่งสามารถวัด คุณภาพการ บริการในหลายๆด้าน เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ประโยชน์แก่ประชาชนในการ ให้บริการ งานวิจัยนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงาน ถนน ของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อ.กระสัง จ.บุรีรัมย์ และใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงคุณภาพการบริการ และพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล การศึกษานี้ใช้คุณภาพการบริการ เป็นกรอบสำ หรับออกแบบ แบบสอบถาม หลังจากนั้นจะแยกคำถามออกเป็นช่วงของเวลาในการดำเนินงาน ได้แก่ก่อนการก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบหลังการก่อสร้าง เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์โดยกลุ่มประชากรเป้าหมายที่ ทำการศึกษา คือ ประชากรในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลอุ้มผาง โดยใช้สูตรการคำนวณ กลุ่มตัวอย่าง ที่ทราบ จำนวนประชากรของ Taro Yamane และได้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน ผลการศึกษาวិเคราะห์ ข้อมูล ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ในส่วนของงานถนน อยู่ในระดับมาก ซึ่ง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างระดับความพึงพอใจมี คะแนนต่ำที่สุด และด้านผลกระทบหลังการก่อสร้างระดับ ความพึงพอใจมีคะแนนสูงที่สุด และ พบว่าเรื่องการรับแจ้งซ่อม ความรวดเร็วในการซ่อมแซม และเรื่องการ เกิดความเสียหายซ้ำซากควร ปรับปรุง เพื่อเป็นการพัฒนางานและพัฒนาการบริการประชาชนให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : 35) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วน ตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น จำนวน 82 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Anova) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.38$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปณณวัชร พัทธราลย์ (2559) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนทั่วไปผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก มีจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.955 โดยแจกกับ ประชาชนทั่วไปผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และมีการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 164 คน และเป็นเพศหญิง 236 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปีจำนวน 248 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 242 คน มีสถานภาพ ของผู้มารับบริการเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 162 คน มีรายได้ 15,001-25,000 บาท/ เดือน จำนวน 171 คน และรู้จักธนาคารออมสินมากที่สุด 288 คน ไม่รู้จักธนาคารเพื่อการนำเข้าและ ส่งออกมากที่สุด 112 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

ของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557:97) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนทโมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 245 คน คือลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนทโมบาย

เซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดจบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรีพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554 : 75) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.66$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายด้านและรายข้อแล้ว ผลปรากฏดังนี้ ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.57$) สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.53$) หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.50$) ด้านที่ 2 กระบวนการ/

ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับคือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ($\bar{X} = 4.73$) ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณประตูเข้า-ออก ($\bar{X} = 4.83$) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ($\bar{X} = 4.67$) และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา ($\bar{X} = 4.87$) มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอ และพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจนเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.63$) ด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน ($\bar{X} = 4.73$) มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย ($\bar{X} = 4.70$) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.67$)

อคติการให้บริการในภูมิภาคเมื่อเปรียบเทียบโดยใช้คะแนนความพึงพอใจลูกค้า (Andrew Bright & John Fry, 2019) ศึกษา องค์การที่ผูกขาดการให้บริการในภูมิภาคเช่น ผู้จัดจำหน่ายไฟฟ้า ก๊าซ การประปา, การลงทุนด้านสุขภาพ, การขนส่งสาธารณะและรัฐบาลท้องถิ่นอาจมีการกำกับดูแลกฎระเบียบ องค์ประกอบที่พบบ่อยในการเปรียบเทียบนี้จะป็นองค์การกับองค์กรที่คล้ายกันอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ความพึงพอใจของลูกค้ามักจะเป็นส่วนสำคัญในการเปรียบเทียบการแข่งขันนี้ แต่ถ้าคนที่มาจากรภูมิภาคต่างๆ ให้คะแนนความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยเฉลี่ยสำหรับประสบการณ์เดียวกันแล้วนี้มีข้อเสียบ้าง ดังนั้นความพึงพอใจในระดับภูมิภาค ได้รับการตรวจสอบสภาพแวดล้อมที่แตกต่างในระดับการบริการลูกค้าที่มีการควบคุม พบว่าค่าเฉลี่ยของคนคะแนนความพึงพอใจออนไลน์จากรภูมิภาคต่าง ๆ ของสหราชอาณาจักรให้กับโรงแรมในวันหยุดประเทศเดียว ที่ได้รับการตรวจสอบ การจัดอันดับที่ 24 และ 154 ถูกใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบผสมเชิงเส้นและรูปแบบลำดับ อันดับเครดิตเฉลี่ยที่ได้รับจากผู้คนจากภูมิภาคลอนดอนอย่างมีนัยสำคัญต่ำกว่าผู้ที่มาจากที่อื่น ปัจจัยการแก้ไขในระดับภูมิภาคที่มีการพัฒนาและนำไปใช้คะแนนความพึงพอใจ การนำเสนอเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การปรับเปลี่ยนดังกล่าวก็เพียงพอที่จะย้ายผู้จัดจำหน่าย

ลอนดอนจากหมวดโทเซไปยังชายแดน ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าควรจะใช้ความระมัดระวังเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรระดับภูมิภาค การสอบสวนศักยภาพในการมีอคติในภูมิภาคนี้ก่อให้เกิดผลกระทบขนาดใหญ่พึงพอใจต่อลูกค้าและพฤติกรรม ดังนั้นการแก้ไขปัจจัยในระดับภูมิภาคควรมีการพัฒนาและนำไปใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจและพฤติกรรมได้อย่างที่ตั้งใจไว้

กิเกคไกเต (Gegeckaite. 2011 : 4) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึง การวิเคราะห์ของทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็สามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

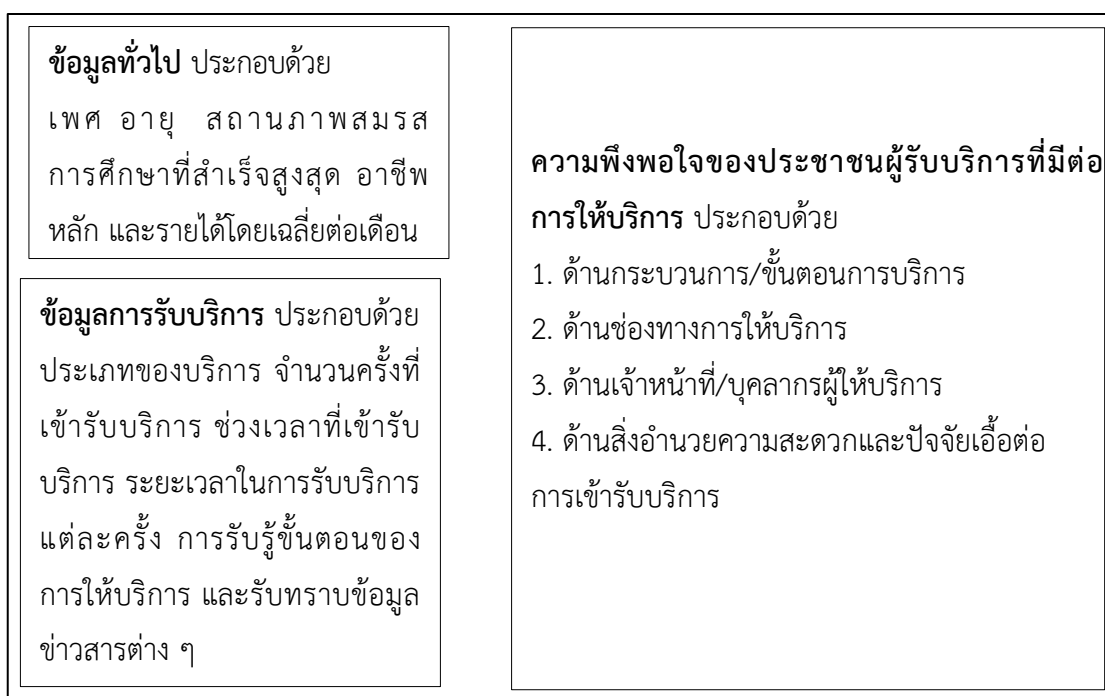
วาล และไรซิน (Walle and Ryzin. 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่าความแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคและความภักดีในโรงพยาบาล: ความคิดสำหรับอนาคต (Appalayya Meesala และ Justin Pual, 2018) พบว่า อุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพในประเทศกำลังพัฒนามีการบันทึกอัตราการเติบโตสูงในปีที่ผ่านมา การศึกษานี้เน้นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ การศึกษานี้ได้ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจากผู้บริโภคที่ได้รับการบริการจาก 40 โรงพยาบาลเอกชนที่แตกต่างกันใน Hyderabad, อินเดีย โดยความน่าเชื่อถือการตอบสนองความเชื่อมั่นและความเห็นอกเห็นใจ (มิติคุณภาพการบริการ) ความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาลเป็นตัวแปรการพิจารณาสำหรับการศึกษานี้ การวิเคราะห์เส้นทางที่กระทำบน AMOS V20 ในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง

ผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของตัวแปรต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาล เราพบว่าความน่าเชื่อถือและการตอบสนอง (ไม่มีรูปธรรมและการประกัน) ความพึงพอใจของผู้ป่วย ผลกระทบ ความพึงพอใจของผู้ป่วยจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความจงรักภักดีของผู้ป่วยไป โรงพยาบาล สถานภาพและอายุไม่มีผลกระทบต่อน้ำหนักในสัมมาการการถดถอยของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ แต่ ก็พบว่าบางส่วนเพศมีผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ คณะดำเนินงานได้สรุปแนวคิดและผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

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

ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 530 ราย ตามฐานข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์จัดเก็บไว้ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561-30 กันยายน พ.ศ. 2562

2. ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 366 ราย คำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน อึ้งฉวีพร, 2543) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 ดังสูตรต่อไปนี้

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

กำหนด n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

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

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่คำนวณได้จากสูตร เท่ากับจำนวน 366 ราย จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 แยกจำนวนผู้รับบริการออกเป็นชั้นตามส่วนงานที่ขอรับการประเมิน งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.2 คำนวณหาสัดส่วนตัวอย่างของแต่ละส่วนงานที่ขอรับการประเมิน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตาราง 3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน

ลำดับ	งานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา กำหนด	จำนวนประชากรผู้มารับบริการทั้งหมด (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานด้านการศึกษา	100	80
2	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	50	44
3	งานด้านรายได้หรือภาษี	100	80
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	280	162
รวม		530	366

ที่มา (องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. 2562)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 4 ตอน

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

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

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

ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีจำนวน 4 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ารับบริการ มีจำนวน 4

ข้อ

โดยคณะผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้

ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้มีวิธีการสร้างและตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดโครงสร้างในการจัดทำแบบสอบถาม

2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและ การกำหนดกรอบแนวคิดมารวบรวมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (ภาคผนวก ข) ตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา และนำผลการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและตัวแปรแบบสอบถาม โดยใช้สูตร IOC จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.00

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหา

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) จากนั้นคณะผู้วิจัยนำผลจากการ Try Out มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

รายละเอียดของชื่อตัวแปร ระดับและลักษณะการวัด และที่มาของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้แสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดของชื่อตัวแปร ระดับและลักษณะการวัด และที่มาของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ชื่อตัวแปร	ระดับการวัด	ที่มาของเครื่องมือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ	
ประเภทบริการ	นามบัญญัติ	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
1. เพศ	นามบัญญัติ	ขอนแก่น (2553) ; กระทรวงศึกษาธิการ.
2. อายุ	เรียงลำดับ	(2559) ;
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	เรียงลำดับ	กรมการจัดหางาน (2559) ;
4. อาชีพหลัก	นามบัญญัติ	กรมบัญชีกลาง. (2559)
5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน	เรียงลำดับ	
ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ	เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ	
1. จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เรียงลำดับ	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
2. ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	เรียงลำดับ	ขอนแก่น (2553)
3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง	เรียงลำดับ	
4. แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	นามบัญญัติ	
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	เป็นข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	อันตรภาค	ดัดแปลงมาจาก สำนักงานส่งเสริม การ
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน		ปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ; น้ำ
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน		ลิน เทียมแก้ว (2555) ; องค์การปกครองส่วน
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		ท้องถิ่น (2560)
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม		
ด้านช่องทางการให้บริการ	อันตรภาค	

ชื่อตัวแปร	ระดับการวัด	ที่มาของเครื่องมือ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก 2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย 3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เพียงพอต่อการให้ บริการ 4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียตามสาย		
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	อันตรภาค	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง 2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นใน การให้บริการ		
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับ บริการอย่างเท่าเทียมกัน 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม 5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม		ดัดแปลงมาจาก สำนักงานส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ; น้ำลีน เทียมแก้ว (2555) ; องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (2560)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการ เข้ารับบริการ	อันตรภาค	
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยบริการ บริการน้ำดื่ม 2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร 3.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย 4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ		

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 366 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล เทพรักษา อำเภอสงขะ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อขอรับรายชื่อและข้อมูลของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน
2. พิจารณาหมู่บ้าน หรือชุมชนของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ จำนวนผู้เข้ารับบริการ และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน
3. ประสานกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561-30 กันยายน พ.ศ. 2562 โดยการชี้แจงถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ตัวอย่างทำแบบสอบถามอย่างอิสระ สำหรับตัวอย่างที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เช่น ผู้พิการ จะให้ญาติที่ใกล้ชิดสอบถาม และตอบลงในแบบสอบถามแทน หรือสอบถามทางโทรศัพท์
5. จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

1.1 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ใช้สูตรของครอนบาค ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของข้อมูลรวม

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

$$\text{สูตร} \quad IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2.1 สูตรการหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ X แทน จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.2 สูตรการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง
 x แทน ค่าของข้อมูล

3. เกณฑ์การแปลความหมาย

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

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

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ
3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 366 ราย ตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	122	33.33
	หญิง	244	66.67
	รวม	366	100.0
อายุ			
	ต่ำกว่า 17 ปี	15	4.10
	18-24 ปี	21	5.74
	25-29 ปี	24	6.56
	30-39 ปี	88	24.04
	40-49 ปี	85	23.22
	50-59 ปี	90	24.59
	60 ปีขึ้นไป	43	11.75
	รวม	366	100.0
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด			
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	186	50.96
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	76	20.82
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	46	12.60
	อนุปริญญาและปริญญาตรี	44	12.05
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.57
	รวม	366	100.0
อาชีพหลัก			
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	17	4.64

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	104	28.42
ธุรกิจส่วนตัว	45	12.30
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	10	2.73
ผู้รับบำนาญ	7	1.92
เกษตรกรรม/กสิกรรม	122	33.33
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	6	1.64
ไม่ทำงาน	31	8.47
กำลังศึกษา	20	5.46
อื่น ๆ	4	1.09
รวม	366	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	42	11.51
ต่ำกว่า 5,000 บาท	126	34.52
5,001-10,000 บาท	99	27.12
10,001-15,000 บาท	65	17.81
มากกว่า 15,001 บาท	34	9.04
รวม	366	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 เพศหญิง จำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.59 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 30-39 ปี จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.04 อายุ 40-49 ปี จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.22 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.96 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.82 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.60 และอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.05 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.42 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.30 และไม่ทำงาน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.46 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.52 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.12 เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.81 และเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีรายได้ จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.51 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

จำนวนและร้อยละของข้อมูลการเข้ารับบริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2-4.7

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการศึกษา	80	21.86
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	44	12.02
งานด้านรายได้หรือภาษี	80	21.86
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	162	44.26
รวม	366	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า งานด้านการศึกษา จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.86 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.02 งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.86 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.26

2.2 การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	24	12	61	89	186	50.80
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	33	32	12	60	137	37.40
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	8	0	7	9	24	6.60
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	15	0	0	4	19	5.20
รวม	80	44	80	16	366	100.0

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านการศึกษา *งานที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย *งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

*งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.40 จำนวน 4-5 เดือนต่อครั้ง จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.60 และมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	41	36	33	119	229	62.50
12.01-13.00 น.	11	4	17	9	41	11.20
13.01-16.30 น.	3	4	27	34	68	18.60
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	25	0	3	0	28	7.70
รวม	80	44	80	162	366	100.0

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านการศึกษา *งานที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย *งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

*งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา ได้แก่ เวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.60 เวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	9	4	11	9	33	9.00
10-30 นาที	47	25	33	104	209	57.10
31-60 นาที	8	12	31	38	89	24.30
มากกว่า 1 ชั่วโมง	16	3	5	11	35	9.60
รวม	80	44	80	162	366	100.0

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านการศึกษา *งานที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย *งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี
*งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมา ได้แก่ เฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.30 เฉลี่ยต่อครั้ง มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.60 และน้อยกว่า 10 นาที จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

2.5 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก	21	0	5	5	31	8.50
สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์	3	1	2	3	9	2.50

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เพื่อนบ้าน	4	4	22	22	52	14.20
ผู้นำชุมชน	35	30	46	109	220	60.10
บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	7	3	4	11	25	6.80
เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน	10	6	1	12	29	7.90
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	80	44	80	162	366	100.0

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านการศึกษา *งานที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย *งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

*งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.10 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ เพื่อนบ้าน จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.20 เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.50 และเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยคณะดำเนินงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงขอกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7-4.8

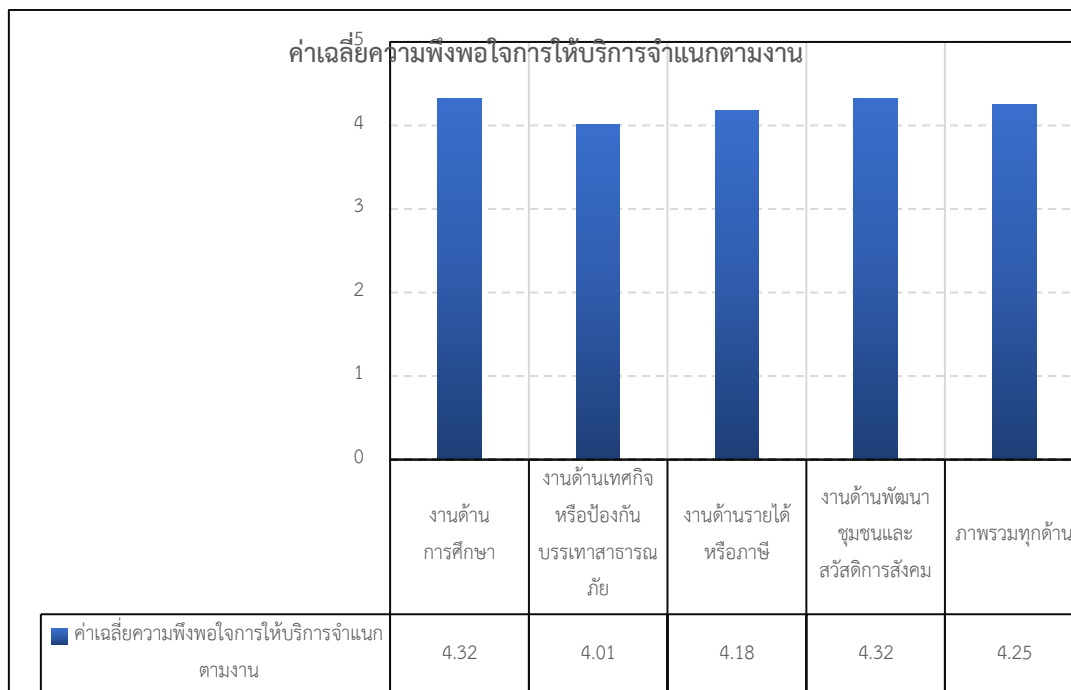
3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

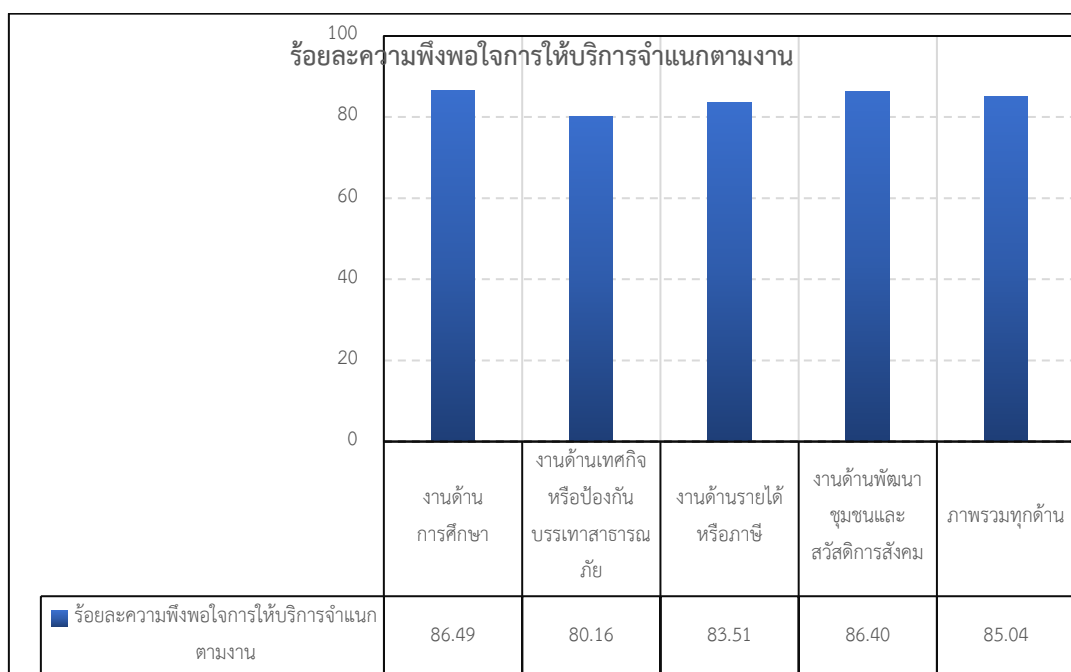
การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	4.32	0.83	86.49	มาก
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.01	0.85	80.16	มาก
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.18	0.92	83.51	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.32	0.83	86.40	มาก
รวม	4.25	0.86	85.04	มาก

จากตารางที่ 4.7 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 85.04 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.49 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.16

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน
 ดังแผนภูมิที่ 4.1-4.2



แผนภูมิที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน



แผนภูมิที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

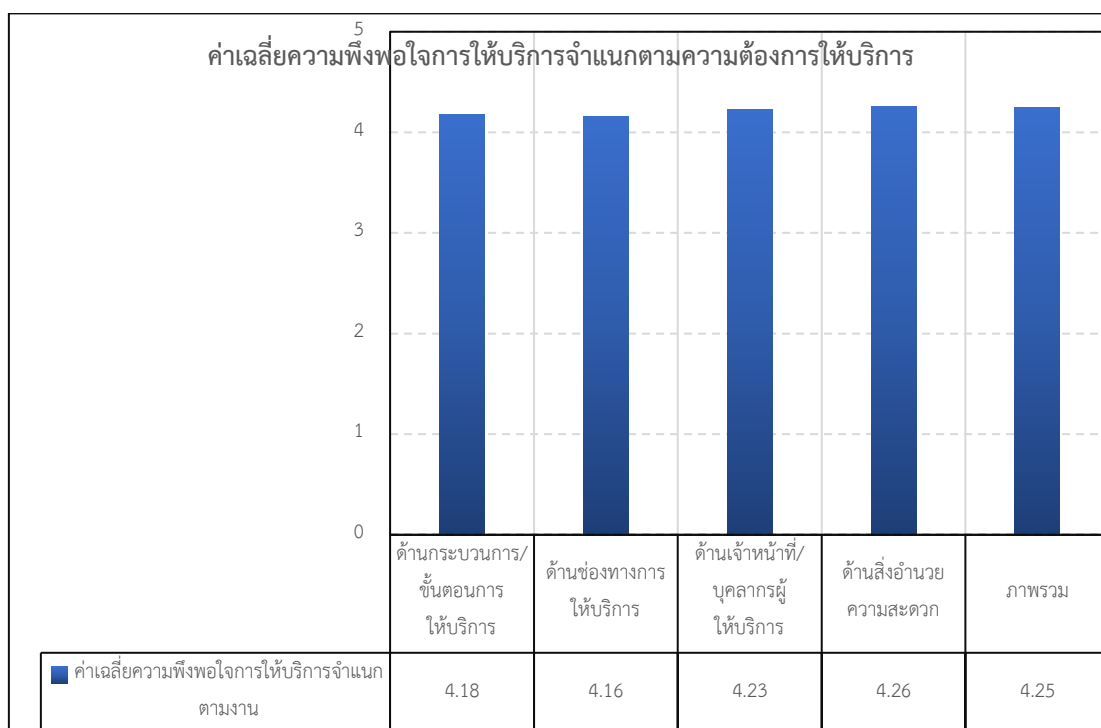
3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนก ตามด้านการให้บริการ

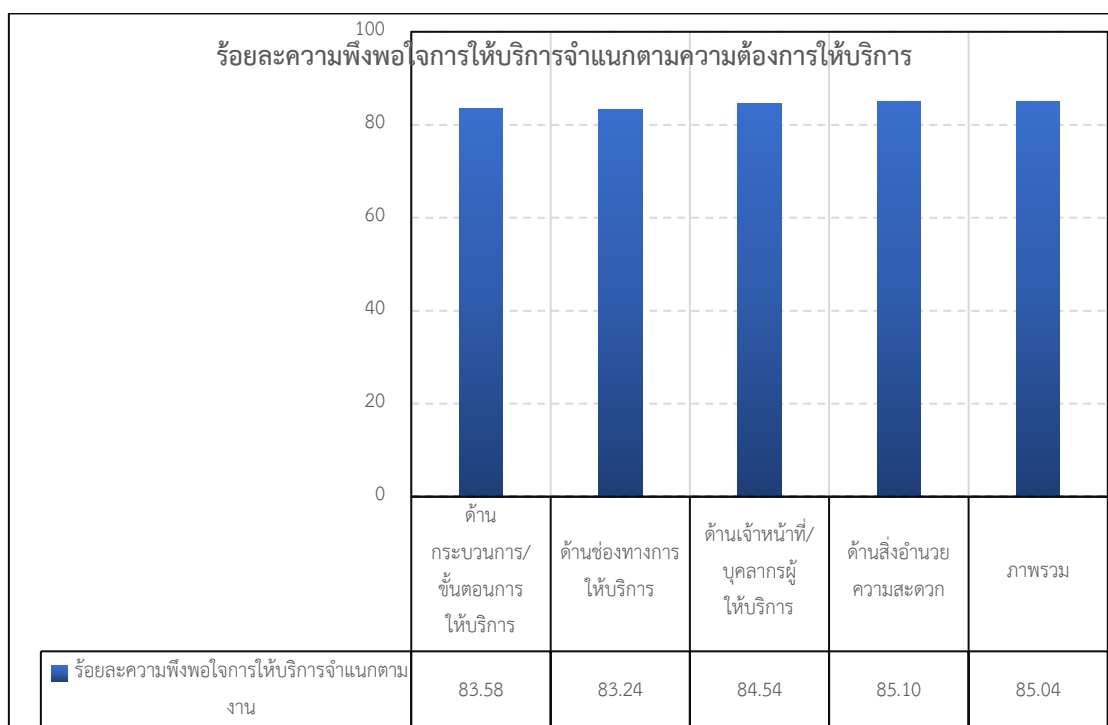
การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.18	0.85	83.58	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16	0.88	83.24	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.23	0.85	84.54	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	4.26	0.84	85.10	มาก
รวม	4.25	0.86	85.04	มาก

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 85.04 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.10 และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.24

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการดังแผนภูมิที่ 4.3-4.4



แผนภูมิที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามความต้องการให้บริการ



แผนภูมิที่ 4.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามความต้องการให้บริการ

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึง พอใจ
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.29	4.02	4.18	4.24	4.21	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.24	4.00	4.11	4.20	4.17	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.36	4.02	4.25	4.33	4.28	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เหมาะสม	4.36	4.02	3.94	4.29	4.20	มาก
รวม	4.31	4.02	4.12	4.27	4.21	มาก

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านการศึกษา *งานที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย *งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

*งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.28$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X}=4.17$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม

($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.24$)

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.02$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.00$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.25$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.33$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.20$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้ บริการ จำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่ สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ต	4.21	3.93	4.03	4.23	4.14	มาก
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.30	4.00	4.05	4.28	4.20	มาก
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.35	4.00	4.13	4.29	4.23	มาก
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย	4.36	4.11	4.03	4.30	4.23	มาก
รวม	4.31	4.01	4.06	4.27	4.20	มาก

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านการศึกษา *งานที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย *งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

*งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้ บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ และการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.23$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ต ($\bar{X} = 4.14$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้ บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น

เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ลน ($\bar{X} = 4.21$)

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.11$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ลน ($\bar{X} = 3.93$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ลน และการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.03$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.30$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ลน ($\bar{X} = 4.23$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	4.29	3.98	4.15	4.31	4.23	มาก
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.30	4.05	4.19	4.33	4.26	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับ บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.36	4.02	4.18	4.36	4.28	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	4.40	4.02	4.18	4.34	4.28	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.48	3.98	4.25	4.40	4.33	มาก
รวม	4.37	4.01	4.19	4.35	4.27	มาก

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านการศึกษา *งานที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย *งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

*งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.33$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.23$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่ง

กายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.48$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.29$)

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.15$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.40$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.31$)

3.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม	4.30	3.95	4.26	4.36	4.28	มาก
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	4.24	3.91	4.33	4.36	4.27	มาก
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย	4.28	4.05	4.36	4.42	4.33	มาก
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.40	4.07	4.40	4.41	4.36	มาก
รวม	4.30	3.99	4.34	4.39	4.31	มาก

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านการศึกษา *งานที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย *งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

*งานที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.27$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.40$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.24$)

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.07$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.91$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.40$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.26$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.42$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม และมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.36$)

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย และในส่วนของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ความสะอาดพื้นที่สำนักงาน รับผิดชอบแต่ละหมู่บ้าน ให้ความสนใจกับประชาชนที่ไปใช้บริการ ควรเพิ่มทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่ขาดทุนทรัพย์

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพรักษา อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพรักษา อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบล เทพรักษา อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพรักษา อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจำนวน 530 คน การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่าย ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 ราย เลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่งโดยการคำนวณด้วยการหาสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยคณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพรักษา อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 เพศหญิง จำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67 ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.59 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 30-39 ปี จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.04 อายุ 40-49 ปี จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.22 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.96 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.82 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.60 และอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.05 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.42 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.30 และไม่ทำงาน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.46 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.52 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.12 เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.81 และเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีรายได้ จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.51 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ พบว่า งานด้านการศึกษา จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.86 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.02 งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.86 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.26

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.40 จำนวน 4-5 เดือนต่อครั้ง จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.60 และมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา ได้แก่ เวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.60 เวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมา ได้แก่ เฉลี่ยต่อครั้ง 31-60

นาที จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.30 เฉลี่ยต่อครั้ง มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.60 และน้อยกว่า 10 นาที จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

2.5 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.10 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ เพื่อนบ้าน จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.20 เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.50 และเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสงขลา จังหวัดสุรินทร์

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 85.04 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.49 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.16

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 85.04 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.10 และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.24

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.20$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.17$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.24$)

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.02$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.00$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.25$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.33$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.20$)

3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เพียงพอต่อการให้บริการ และการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.23$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก ($\bar{X} = 4.14$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้ บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก ($\bar{X} = 4.21$)

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 5.00$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.11$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก ($\bar{X} = 3.93$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก และการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.03$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารตาม

ช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย ($\bar{X} = 4.30$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก ($\bar{X} = 4.23$)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.33$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.23$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.48$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.29$)

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.15$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.40$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.31$)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการจำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.36$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.27$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.40$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.24$)

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.07$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อ

การเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.91$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.40$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.26$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.42$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม และมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 4.36$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย และในส่วนของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ความสะอาดพื้นที่สำนักงาน รับผิดชอบแต่ละหมู่บ้าน ให้ความสนใจกับประชาชนที่ไปใช้บริการ ควรเพิ่มทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่ขาดทุนทรัพย์

อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะผู้วิจัย อภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 85.04 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยตามลำดับ

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

การให้บริการต้องปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายของการให้บริการต้องคุ้มค่างับบริการนั้น ๆ และไม่สูงเกินกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X}=4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.10 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 : ก) การประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่สูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่การให้บริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจจำนวน 358 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.81 และด้านควรปรับปรุง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.19

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 343 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.72 และด้านควรปรับปรุง จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.28

3. ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 350 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.63 และด้านปรับปรุง จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.37

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการรับบริการ พบว่าผู้รับบริการความพึงพอใจการให้บริการส่วนของความพึงพอใจ จำนวน 351 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.90 และด้านปรับปรุง จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.10

บรรณานุกรม

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

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประจักษ์ น้ำประสานไทย. (2558, มกราคม - มิถุนายน). “การจัดการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก.” วารสารสังคมศาสตร์. 11(1) : 85-121.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- “พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538974973&Ntype=19> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER13/DRAWER029/GENERAL/DATA000/000000002.PDF> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการภาครัฐ” 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 สราญรัมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2554). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ธนธัชการพิมพ์.
- วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559, มกราคม - มีนาคม). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” วารสารการบริหารท้องถิ่น. 9(1) : 83-99.
- สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์. (2556). “การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล” ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-52. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2553**. ขอนแก่น : คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2553.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558, เมษายน-กันยายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.” วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.
- เสน่ห์ จัยโต. (2556). **องค์การทริปเปิ้ลเอช : ตัวแบบใหม่การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวรัตน์ บุขรนนท์ และ อารดา ลีชุดิวัฒน์. (2557, มกราคม - มิถุนายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง.” วารสารเทคโนโลยีภาคใต้. 7(1) : 57-64.
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). **การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล**. อุดรธานี.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรรถัย กักพล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51**. กรุงเทพฯ : ส.เจริญการพิมพ์.
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” วารสาร **บัณฑิตศึกษา**. 11(53) : 65-71.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสธารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Abdullah, H. S. (2008). “From Customer Satisfaction to Citizen Satisfaction: Rethinking Local Government Service Delivery in Malaysia.” **Asian Social Science**. 4(11) : 87-92.
- Andrew Bright & John Fry. (2019). Reginal Bias when benchmarking services using customer satisfaction scores, *Total Quality Management & Business Excellence*. Retrieved

May 9, 2019. [Online]. Accessible from.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2019.1568867?scroll=top&needAccess=true>.

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

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

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด/เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล.....**

อำเภอ..... จังหวัดสุรินทร์

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามมีจำนวน 3 หน้า โดยการตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ เนื่องจากข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| ☐ 1. ชาย | ☐ 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

2. อายุ

- | | |
|---|--------------------------------------|
| ☐ 1. ต่ำกว่า 17 ปี | ☐ 2. 18-24 ปี |
| ☐ 3. 25-29 ปี | ☐ 4. 30-39 ปี |
| ☐ 5. 40-49 ปี | ☐ 6. 50-59 ปี |
| ☐ 7. 60 ปีขึ้นไป | |

3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า |
| ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | ☐ 4. อนุปริญญาและปริญญาตรี |
| ☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี | |

4. อาชีพหลัก

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

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

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

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

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

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริง

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการ ผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก					
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ					
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียตามสาย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการน้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย					
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

คำชี้แจง : โปรดเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านพึงพอใจ และจุดที่ควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ด้านสถานที่ในการให้บริการ

() พึงพอใจ () ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

() พึงพอใจ () ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน

() พึงพอใจ () ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการรับบริการ

() พึงพอใจ () ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฯ ในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance: IOC)

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

- ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภางค์ นันทา
 ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบลวรรณ สุวรรณภูมิ
 รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไร จันทมัตตุการ
 คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance: IOC)

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

ภาคผนวก ค
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2562





ภาคผนวก ง

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ที่ ๐๕๔๗/ ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้ทำข้อตกลงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด
สุรินทร์ในการเป็นที่ปรึกษาในโครงการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุรินทร์นำผลการประเมินไป
ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานได้

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

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

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

หน้าที่

สนับสนุน วิจัยวิจัย อำนวยความสะดวก ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ รองศาสตราจารย์พงษ์ชาญ ณ ลำปาง	ประธานกรรมการ
๒.๒ นางสาวณัฐสุรางค์ บุคคละนันท์	รองประธานกรรมการ
๒.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนมณัฐชา กังวานสุขพันธ์	กรรมการ
๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุบลวรรณ สุวรรณภูสีห์	กรรมการ
๒.๕ นางสาวพนิดา/.....	

๒

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

หน้าที่

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

ลำดับที่ ๒.๕-๒.๑๘ รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างพร้อมทั้งการเบิกจ่ายงบประมาณการดำเนิน
โครงการ

๓. คณะกรรมการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒ และที่ปรึกษา

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

๓

๓.๑๖ นางสาวนันทิญา มณีโชติ	กรรมการ
๓.๑๗ นางสาวไพลิน อำไพ	กรรมการ
๓.๑๘ นางสาวดาวิณี ชินวงศ์	กรรมการ
๓.๑๙ นางสาวจุรี วรรณศรี	กรรมการ
๓.๒๐ นางสาวพูน เหลสราษ	กรรมการ
๓.๒๑ นายเอกรักษ์ เหลืองศิริวรรณ	กรรมการ
๓.๒๒ นายจิรวัฒน์ รักการ	กรรมการ
๓.๒๓ นายปวิติ อาสาแสน	กรรมการ
๓.๒๔ นายวีระนันต์ วิบูลย์อรรถ	กรรมการ
๓.๒๕ นายวัลลภ โคตรพันธ์	กรรมการ
๓.๒๖ รองศาสตราจารย์บัญชา ชื่นจิต	กรรมการ
๓.๒๗ นายวิฑูรย์ สุขชีพ	กรรมการ
๓.๒๘ นายสุรสิงห์ อารยางกูร	กรรมการ
๓.๒๙ นายธนิศร มีสังเกตุ	กรรมการ
๓.๓๐ นายยิสรภาพ เอ็นดู	กรรมการ
๓.๓๑ นางฉวีสรดา หอมคำ	กรรมการ
๓.๓๒ นางสาวอมรพันธ์ ศรีชะพลภูสิทธิ	กรรมการ
๓.๓๓ นางพรรณราย เพระคำ	กรรมการ
๓.๓๔ นายปิยศักดิ์ สีตา	กรรมการ
๓.๓๕ นางสาวตลยกรณ์ โพธิ์วัฒน์	กรรมการ
๓.๓๖ นางสาวพิศขานันท์ สนั่นธรรม	กรรมการ
๓.๓๗ นางพิมพ์สสร ชูตระกูล	กรรมการ
๓.๓๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาพพรรณ พัฒนัตถ์ชัย	กรรมการ
๓.๓๙ นายศุภชัย ภักดี	กรรมการ
๓.๔๐ นางสาวอัจฉรา สุทธิสนธิ์	กรรมการ
๓.๔๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันชัย สุขตาม	กรรมการ
๓.๔๒ นางสาวสิริลักษณ์ บึงทอง	กรรมการ
๓.๔๓ นางศศิธร ศูนย์กลาง	กรรมการ
๓.๔๔ นายวิโรจน์ ทองปลิว	กรรมการ
๓.๔๕ นางสาวกาญจนา เถาว์ชาลี	กรรมการ
๓.๔๖ นายพงษ์พันธ์ พึ่งตน	กรรมการ
๓.๔๗ นางสาวอรนุช แสงสุข	กรรมการ
๓.๔๘ นางสาวอัญญา บุชายันต์	กรรมการ
๓.๔๙ นางสาวสายฝน ทดทะศรี	กรรมการ
๓.๕๐ นางสาวกาญจนา ธิเบศร์รัมย์	กรรมการ
๓.๕๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิติพัฒน์ พัฒนัตถ์ชัย	กรรมการ
๓.๕๒ ว่าที่ ร.ต.ไพฑูรย์ ทองสุข	กรรมการ
๓.๕๓ นางสาวชนกนทร ชัยวิชา	กรรมการ
๓.๕๔ นายวรพจน์/.....	

๔

๓.๕๔ นายพรพจน์ ปัดภัย	กรรมการ
๓.๕๕ นางสาวเบญญาภา สุรสอน	กรรมการ
๓.๕๖ นางสาวเพชรรัตน์ พรหมหา	กรรมการ
๓.๕๗ นายต่อตระกูล เหมียตนอก	กรรมการ
๓.๕๘ นายสมชาย ขายลำยาง	กรรมการ
๓.๕๙ นางสาวศรินทิพย์ สันทอง	กรรมการและเลขานุการ
๓.๖๐ นางสาวบุญยวีร์ ลีลาพัฒนาชัยกุล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ลงพื้นที่ในการติดต่อประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

๒. บันทึกภาพการลงพื้นที่การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔. คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล

๔.๑ นางสาวณัฐสุรางค์ ปุคละนันท์	ประธานกรรมการ
๔.๒ นางสาวจิตรารัตน์ บุญแปลง	กรรมการ
๔.๓ นางสุนันทา จีระมะกร	กรรมการ
๔.๔ นายโกสินทร์ หล่อกิตติวงศ์	กรรมการ
๔.๕ นางสาวบุญยวีร์ ลีลาพัฒนาชัยกุล	กรรมการ
๔.๖ นางสาวศรินทิพย์ สันทอง	กรรมการและเลขานุการ
๔.๗ นางสาวชนิษฐา สีมา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. จัดทำแบบประเมินผลของโครงการ

๒. จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของโครงการ

๓. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินงานโครงการการประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพบังเกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๒



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนก ไตรรัตน์)

ปฏิบัติหน้าที่อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์