

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2566

จัดทำโดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสือขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสือขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ และนายมงคล พวงเพชร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ ที่ไว้วางใจให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสือขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ในการอำนวยความสะดวกและยังได้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ช่วยวิจัยและนักศึกษา สำหรับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผล ตลอดจนคำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ขอขอบคุณ ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสือขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสือขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ อย่างดียิ่ง

และขอขอบคุณ คณะผู้บริหารและบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สำหรับการเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสือขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสือขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนอกเมือง ผู้บริหาร บุคลากร นักวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั้งในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กันยายน 2566

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักรุมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักรุมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านเบี้ยยังชีพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามเกณฑ์ตัวชี้วัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินผลใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ จำนวน 176 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักรุมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 สรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ จำนวน 176 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.23 ชาย จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.77 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมาได้แก่ อายุ 51-60 ปี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.52 อายุ 41-50 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.45 อายุ 26-30 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.84 อายุ 31-40 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.27 อายุ 18-25 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.14 และ ต่ำกว่า 18 ปี 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.66 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.48 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.91 อนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.39 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเกษตรกร/กรรมกร/กิจการ จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาได้แก่ รับจ้าง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.55 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.84 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.70 ไม่ทำงาน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.70 รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.14 ผู้รับ

บ้านญาติ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 กำลังศึกษา จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 อื่นๆจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.02 5,001-15,000 บาท จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.16 ไม่มีรายได้ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.59 มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.68 15,001-30,000 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.55ตามลำดับ ส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565-2566 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.68 รองลงมาได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน)..จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.34 มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.39 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.41 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ใช้เวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมาได้แก่ 13.01-16.30 น. จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.82 12.01-13.00 น. จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.11 นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการใช้ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง10-30 นาที จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาได้แก่ น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.02 31-60 นาที จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.64 มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆจากผู้นำชุมชน จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาได้แก่ เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 บุคลากรของเทศบาล/อบต จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.23 สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.68 เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.27 เพื่อนบ้าน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.14 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์

2.1 ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.77 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{X}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.81 รองลงมาได้แก่ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.36 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.83 งานด้านเบี้ยยังชีพ ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

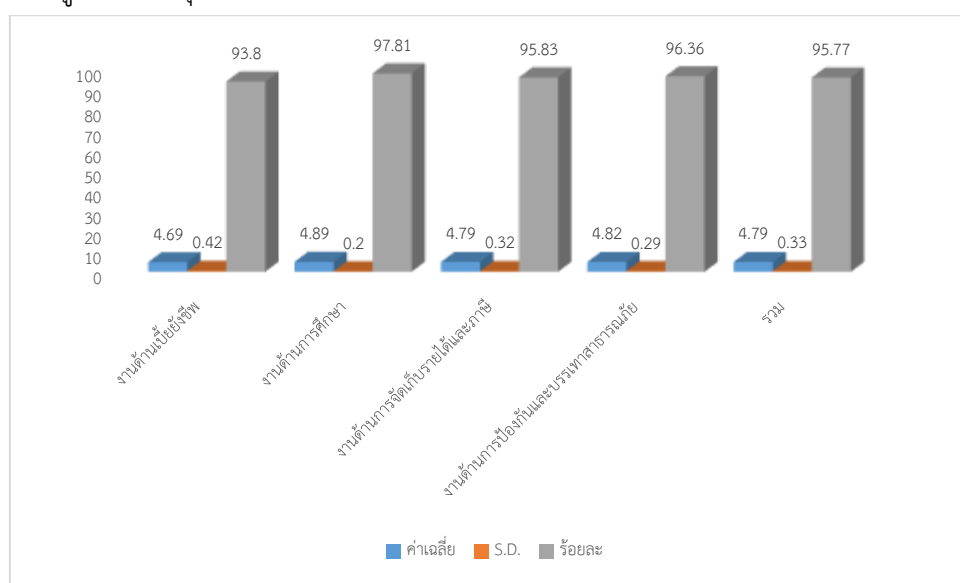
2.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.77 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.34 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.61 ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.94 ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถสรุประดับและแปลผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ได้ดังนี้

การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านเบี้ยยังชีพ	4.69	0.42	93.80	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.89	0.20	97.81	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	4.79	0.32	95.83	มากที่สุด
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.29	96.36	มากที่สุด
รวม	4.79	0.33	95.77	มากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักรภูมิ จังหวัดสุรินทร์



สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ.....	
บทสรุปผู้บริหาร.....	
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
แผนการดำเนินงาน.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	24
ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	31
องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	32
ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
กรอบแนวคิดในการวิจัยแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	46
3 วิธีดำเนินการสำรวจ.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการสำรวจ (ต่อ)	47
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	52
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	54
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	85
ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	85
ข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	91
ค ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสัตหิรา จ.จันทบุรี.....	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน.....	48
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	55
4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน	58
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน.....	60
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ.....	61
4.5 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน	62
4.6 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน .	64
4.7 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการจำแนกตามงาน	66
4.8 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน.....	67

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอศรีภูมิ จังหวัดสุรินทร์.....	46
4.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน.....	60
4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ.....	61

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

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

ซึ่งในส่วนของภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบ นั้น มีลักษณะที่กว้างขวางขึ้นจากเริ่มแรกที่มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะอุปโภค สาธารณูปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชนออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น จึงกล่าวได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด เนื่องจากภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบ

ทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่

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

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ธรรมนูญการปกครองบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ถือเป็นหลักของการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับประชาชน เพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ธรรมนูญการปกครองบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักในการนำมาปกครองประเทศให้เกิดความสงบสุข โดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตรงกันข้ามกับทุจริตคอร์รัปชันและการฉ้อราษฎร์บังหลวง 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน อันเกี่ยวกับวิถีชีวิตของชุมชน 5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกในหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6)

หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริย์ธัช แก้วเกาะสบบ้า. 2560 และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546) ซึ่งจะเป็นได้ว่าหลักการของธรรมาภิบาลมุ่งเน้นให้ทราบถึงปัจจุบันที่มีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญเพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อย 4 ด้าน

ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะ พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนอกเมือง จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานด้านเบี้ยยังชีพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี และ 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซึ่งทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจังสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้ให้บริการต้องการให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนหรือมากที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลักโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือกอย่างง่ายจากประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนอกเมือง รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 มีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

- 1.1 การประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่
 - 1) งานด้านเบี้ยยังชีพ
 - 2) งานด้านการศึกษา
 - 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
 - 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.2 เกณฑ์ตัวชี้วัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่
 - 1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ
 - 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินงานหรือกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 210 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Mogan, 1970 : 607-610) จำนวน 176 คน

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 – กันยายน 2566 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายน – สิงหาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้

1. เพื่อใช้วัดระดับองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ในด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. สามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง และทำให้การให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี รัก ชอบ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงความรู้สึกดี รัก ชอบ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวกของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ใน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ได้แก่ มีการติดป้ายขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว และการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ และมีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ป้าย เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความเสมอภาคในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ พร้อมใช้งาน และสถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการในงาน 4 ด้าน จากองค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้แก่

1. งานด้านเบี้ยยังชีพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
5. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
6. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ ในที่นี้คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจ หรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึก

ที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อุทัย พรหมสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก

ชูชัย สมิทธิไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ งานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานนี้ได้ ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและ ความรู้สึกพึงพอใจมีได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบ เดียวกัน

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลใน การปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไป ถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็น ผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่ง ใดสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้น จนเกิดเป็นทัศนคติใน ทางบวก หรือเกิดความชอบใจ โดยในงานวิจัยนี้ เป็นระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองตอบต่อการ บริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของ

การบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นกัน ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550 : 35-37) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factions) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะทางสังคม

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

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

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

2.1.2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัว และการตัดสินใจของครอบครัว

2.1.3 บทบาทและสถานภาพ (Role and Status) แต่ละบุคคลแสดงออกในแต่ละกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่ คนหนึ่งอาจมีหลายบทบาท เป็นทั้งลูก แม่ เพื่อน หัวหน้า ลูกน้อง เป็นต้น ซึ่งแต่ละบทบาทก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ แต่ละบทบาทก็จะแสดงสถานะทางสังคมอยู่ด้วย เป็นสถานะที่สังคมยอมรับในตัวบุคคลนั้น ๆ ต้องตระหนักถึง “สัญลักษณ์ของสถานะ (Status Symbol)” ในการทำการตลาดคนต้องการการยอมรับจากสังคม และพยายามแสดงออกถึงสถานะของตน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

2.2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

2.2.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่

มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

2.2.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลจะมีอายุเท่ากับ อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกันก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิตไม่ว่าจะเป็นความสนใจการแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องชี้ถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่า ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

2.2.5 บุคลิก ลักษณะและแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ขอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแง่มุมที่แตกต่างกัน ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual Self-Concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal Self-Concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองในสิ่งที่ เป็น ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (Their Other Self-Concept Think Others See Them)

2.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการ คือ

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 ดังนั้น นักการตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำ การศึกษาถึงทฤษฎีการจูงใจจะช่วยให้เข้าใจและนำมาใช้มากที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์ และทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก

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

2.3.3 การเรียนรู้ (Learning) ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าไม่เกิดการเรียนรู้ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดพฤติกรรม แสดงว่าเกิดการเรียนรู้ สามารถสร้างการเรียนรู้ให้

บุคคลได้โดยใช้แรงขับเคลื่อน (Drive) สิ่งกระตุ้น (Stimuli) สิ่งชี้แนะ (Cue) การตอบสนอง (Response) และการบังคับ (Reinforcement) ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and Attitude) มาจากการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการปลูกฝังมาระยะเวลาหนึ่งจากสภาพแวดล้อมและสังคมที่บุคคลอยู่ร่วมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการดำรงชีวิตและพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค และความเชื่อและทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ยาก

นอกจากนี้ วิเชียร วิทย์อุดม (2554 : 1) ได้อธิบายและแบ่งความหลากหลายที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมออกเป็น 2 ขอบเขต ได้แก่ 1) ขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมิ (Primary Dimensions of Diversity) คือ ความแตกต่างของมนุษย์ ซึ่งเป็นมาตั้งแต่เกิดหรือซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการต้องเข้าร่วมอยู่ในสังคม และมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของเราอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมินั้น รวมไปถึงอายุ เชื้อชาติ เพศ คุณภาพ ความสามารถทางร่างกาย และการปรับตัวทางด้านอารมณ์และทางด้านเพศ และ 2) ขอบเขตความหลากหลายขั้นทุติยภูมิ (Secondary Dimensions of Diversity) คือ ลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถที่จะถูกเปลี่ยนแปลงได้ พวกเขาจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลกับสิ่งที่เขาได้รับมา สิ่งทีทอดทิ้งไปและสิ่งสามารถขยายต่อเติมได้ในตลอดชีวิตของพวกเขา โดยขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เรารับรู้และแปลสภาพแวดล้อมที่พวกเราต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินั้น มีความสำคัญเนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

3.1 ทฤษฎีที่เน้นสถานการณ์ (Situational Theories) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากธรรมชาติของตัวงานและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) และทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Model) โดยเสนอแนะว่าหากต้องการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน องค์การจะต้องให้ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่เหมาะสมแก่บุคคล เช่น การทำให้ลักษณะงานน่าสนใจ และท้าทาย หรือการทำให้บุคคลรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน แต่การให้ปัจจัยป้องกัน (Hygiene Factors) เป็นสิ่งที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น ส่วนทฤษฎีคุณลักษณะของงานเสนอว่าคุณลักษณะของงาน 5 ประการ สามารถทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและความ

พึงพอใจในการทำงานได้ คุณลักษณะของงานทั้งห้าประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระ (Autonomy) และการได้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การวิจัยหลายเรื่องพบผลที่สนับสนุนแนวคิดของทฤษฎีนี้ กล่าวคือ ได้พบว่าคุณลักษณะของงานทั้งห้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

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

3.3 ทฤษฎีที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (Interactive Theories) มีแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลกับสถานการณ์ แม้ว่าจะมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีการรับรู้คุณค่า (Value-Percept Theory) ซึ่งมีนักวิจัยได้เสนอว่า การรับรู้คุณค่าของแต่ละบุคคลจะเป็นสิ่งที่กำหนดว่าปัจจัยใดที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่ามีดีของงานที่มีความสำคัญต่อตนเองยังไม่ได้รับ การตอบสนอง บุคคลนั้นก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังในการบริการนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในงานของผู้รับบริการ

4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต. 2554 : 21) โดยเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ นำประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งทีนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้รับการบริการ นั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

ในขณะที่การบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 : 65-68) ได้อธิบายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) นั่นคือ ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียวเนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

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

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 96 ได้กำหนดว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรม

สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

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

การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์กรและบริหารงานอย่างเดียวกัน คือ จะประกอบด้วยสภาเทศบาลซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารแล้วแต่กรณี สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธานสภาเทศบาล ส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งมาจากการปกครองส่วนภูมิภาค จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี โดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล แต่มีข้อสังเกตว่าหากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น “ออกเสียงแสดงประชามติ” ให้เลือกนายกเทศมนตรีโดยตรง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะแต่งตั้งไปตามที่ประชาชนเลือกเขตชนบทนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 7 พ.ศ.2562 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น 2) องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรงจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. มาตรา 58 ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และมี

ระยะการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

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

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

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

2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินการกิจกรรมในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทา

ธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายนอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของชนในการให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม และการจัดการกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 1,000 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

2.2.1 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2.2.2 มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว การรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.2.3 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

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

3.1 การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

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

3.1.1 เทศบาลตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

3.1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

2) ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

(2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้

(3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3.1.3 เทศบาลนคร

- 1) เป็นท้องที่ที่พลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้
- 3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

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

3.2 การจัดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

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

3.2.1 สำนักปลัดเทศบาล

3.2.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ส่วนราชการที่เป็นสำนัก หรือกอง
 - การคลัง
 - การช่าง
 - การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - การศึกษา
 - วิชาการและแผน
 - การประปา
 - การแพทย์

- การช่างสุขาภิบาล
- สวัสดิการสังคม

2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

3.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

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

เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำและหน้าที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของเทศบาลในบทนี้จะขออธิบายเพียงเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง ดังนี้

3.3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ

1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง

การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

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

ของท้องถิ่น

- หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2) เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลดังกล่าวข้างต้น และมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

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

- ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3.3.2 หน้าที่ที่อาจจัดทำ มีดังนี้

1) เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

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

2) เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- ให้มีการสาธารณสุข
- จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของ

ท้องถิ่น

- เทศพาณิชย์

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักในการบริการสาธารณสุขและดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาลอันได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัย การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

4. หน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

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

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

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

4.5 ปกป้องชุมชน (Protection Community) ประกอบด้วย 1) ดูแลสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ ได้แก่ ดูแลสุนัขจรจัด 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 งานตรวจสอบการ

ข้อ 4) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานต้อนรับ แพลนเอกสาร บริการและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ งานออกแบบกราฟฟิก งานดูแลเว็บไซต์ 6) การตลาด ได้แก่ งานติดต่อทางอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ และการประชาสัมพันธ์ และ 7) นโยบาย งานวิจัยและประเมินผล ได้แก่ งานกำหนดนโยบายงานพัฒนาการมีส่วนร่วม

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

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

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

1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

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

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

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความหวงแหน และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรวจรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้น ได้รับการชมเชยไปด้วย 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่ง

การปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม งานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น งานของพนักงานในบริษัท ธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้น บริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก 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 เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การหน่วยราชการของตนด้วย

C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีต่อผู้มาขอรับบริการ

E = Enthusiasm นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชนซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยากไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มิอยู่ในตัวเราทุกคนเพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชนอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามารับบริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ

ประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

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

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

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3.3 ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ ชำนาญงานรู้จริง (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

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

3.5 ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน

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

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

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

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

3.10 ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ (Tangibles) เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่าดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องคุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการด้วย

4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

คุณภาพของการให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ จะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับการบริการจริงที่เกิดขึ้น ถ้าผลการให้บริการตรงตามคาดหวังถือว่าการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ แต่ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังถือว่าการให้บริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังนั้น การดำเนินงานการบริการภาครัฐจึงควรอาศัยบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชนเป็นแนวทางในการสร้างหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี 7 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 34) ดังนี้

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้น สภาพแวดล้อมและ

บรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้ สิ่งที่คุณคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถว เพื่อซื้อตัวตุ๊กตาแสดงละครเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบาย ก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่เป็นอย่างดีเป็นพิเศษ

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

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

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคนทุกระดับอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความ

สนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่ต่างกันอย่างนี้ไม่พอใจ

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

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหารเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

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

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฉบับนี้ จึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ภายในช่วงปี พ.ศ.2561-2580 โดยจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในปี พ.ศ.2561 พบว่า ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐร้อยละ 84 ซึ่ง

พิจารณาจาก 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้วยกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างไรก็ตามจะมีการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้สามารถสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริงและครอบคลุม และเพื่อให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับในเวทีโลก ซึ่งสามารถสะท้อนได้จากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับของ UN ที่กำหนดให้ประเทศไทยจะต้องได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน 1 ใน 10 ของโลก ภายในช่วงปี 2561-2580 ปรับปรุงดีขึ้นจากอันดับ 73 จาก 193 ประเทศทั่วโลกในปี 2561

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

1. การพัฒนาบริการประชาชน เน้นการให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิด การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน
2. การบริหารจัดการการเงินการคลัง เน้นการบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐ เพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดของการใช้งบประมาณการจัดการรายได้รายจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและ ประหยัดที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย
3. การปรับสมดุลภาครัฐ เน้นการให้ภาคส่วนอื่น ๆ อาทิภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือ ภาครัฐโมเดลสามารถเข้ามาแบ่งเบาภาระในการแก้ไขและตอบสนองความต้องการของตัวเองใน พื้นที่ส่งผลให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อก่อให้เกิด บริการสาธารณะเพื่อประชาชน
4. การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ เน้นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาครัฐและการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารการตัดสินใจและการบริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้เอกชน ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน และประโยชน์ในการใช้ชีวิตให้วิธีการทำงานของหน่วยงานราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เน้นการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็น คนดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก และเป็นคนเก่ง มีความรู้ความสามารถในการทำงานรับใช้ ประเทศชาติและประชาชน

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงาน ภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย และ ข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการ แผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์ หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนา ระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ใน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งความสำคัญ ของเรื่องคุณภาพในการให้บริการยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2563-2567 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2560-2563 และแนวคิดการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ

ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบัน เรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่ กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผน ยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถ ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการ ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปใน อนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548)

องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

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

ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

1. ด้านกายภาพ

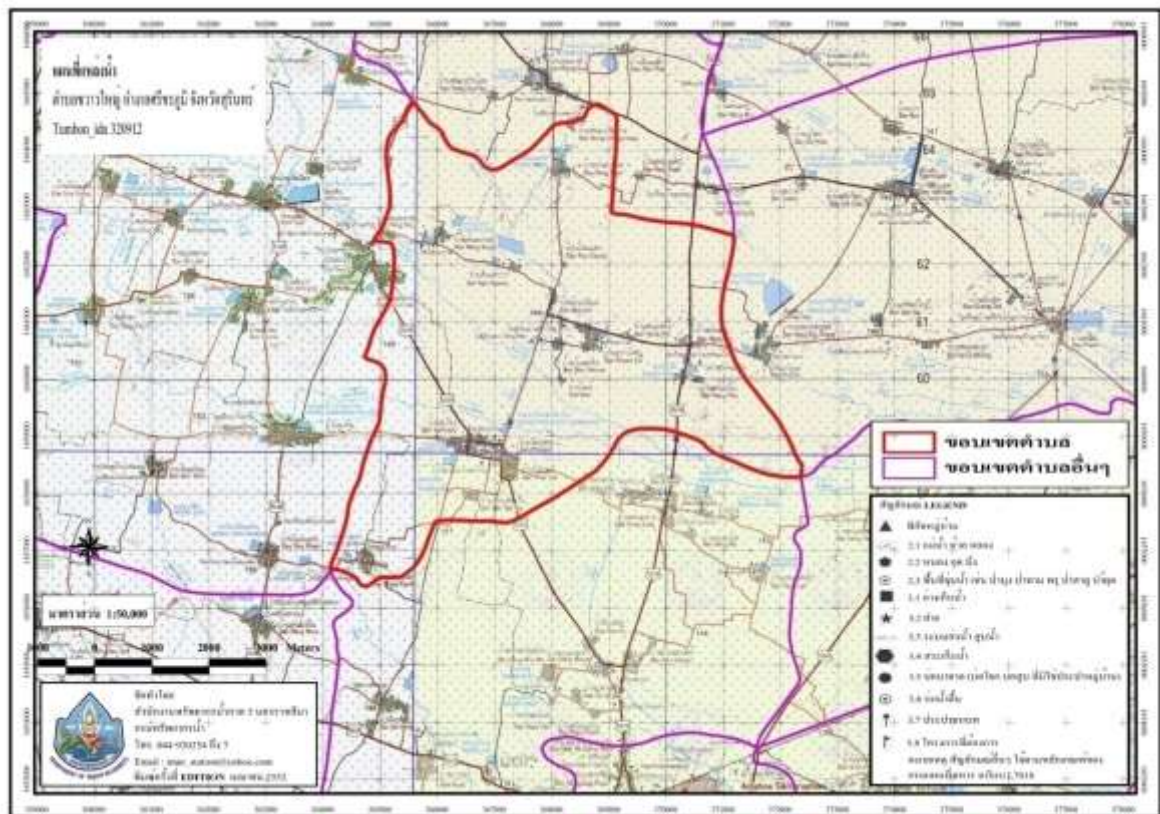
1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ เป็น 1 ใน 15 ตำบลของอำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ห่างจากอำเภอสี่ขรภูมิประมาณ 11 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1 บ้านขวาวใหญ่ ตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 28.94 ตารางกิโลเมตร หรือ 18,087 ไร่ โดยพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรเป็นตำบลขนาดเล็ก

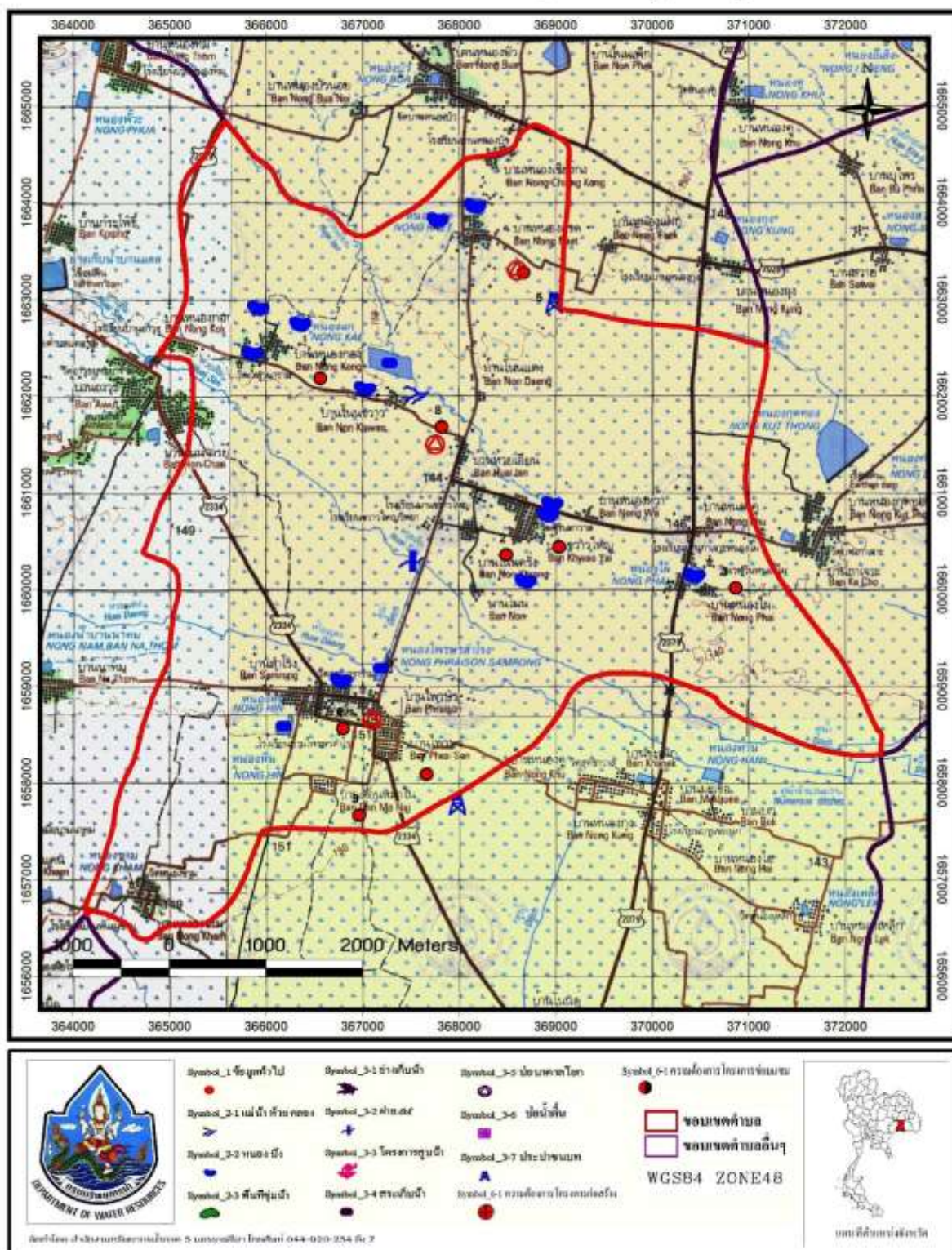
องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ มีอาณาเขตติดต่อกับท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ส่วน คือ ตำบลหนองบัว ตำบลตรึม ตำบลหนองขาว และตำบลเตล ดังนี้

ทิศเหนือ	จด	ตำบลหนองบัว
ทิศใต้	จด	ตำบลหนองขาว
ทิศตะวันออก	จด	ตำบลตรึม
ทิศตะวันตก	จด	ตำบลเตล

แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่



**แผนที่แหล่งน้ำธรรมชาติและโครงการก่อสร้างแหล่งน้ำ
องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อ.ศีขรภูมิ จ.สุรินทร์**



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ทั่วไปของตำบลขาวใหญ่ เป็นพื้นที่ราบ มีลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย ราบโล่ง พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร (ทำนา,ปลูกผัก) และใช้เป็นที่ปลูกสร้างที่อยู่อาศัย

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้
ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคมอากาศร้อนและแห้งแรง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียสร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด“ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภคที่เคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และเทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	3	แห่ง	สระน้ำ	-	แห่ง
หนองน้ำ	21	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	-	แห่ง	บ่อบาดาล	-	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	-	แห่ง
อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตตำบลขวาวใหญ่ไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้มากมายที่บ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้นผลัดใบ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ มีจำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านขวาวใหญ่	หมู่ที่ 6 บ้านสำโรง
หมู่ที่ 2 บ้านโนนครึ่ง	หมู่ที่ 7 บ้านไพรชร
หมู่ที่ 3 บ้านหนองไผ่	หมู่ที่ 8 บ้านโนนขวาว
หมู่ที่ 4 บ้านหนองกอง	หมู่ที่ 9 บ้านดอนหมาไน
หมู่ที่ 5 บ้านหนองแรต	

พื้นที่ทั้งหมดจำนวน 28.94 ตารางกิโลเมตร

ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 481 กิโลเมตร

ห่างจากที่ว่าการอำเภอศีขรภูมิ ประมาณ 11 กิโลเมตร

ห่างจากศาลากลางจังหวัด ประมาณ 47 กิโลเมตร

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำแนกจำนวนประชากร จำนวนครัวเรือน ตามพื้นที่/หมู่บ้าน

พื้นที่	จำนวน ครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านขวาวใหญ่	198	428	405	833
หมู่ที่ 2 บ้านโนนครึ่ง	122	239	235	474
หมู่ที่ 3 บ้านหนองไผ่	130	236	224	460
หมู่ที่ 4 บ้านหนองกอง	112	241	259	500
หมู่ที่ 5 บ้านหนองแรต	163	329	310	639
หมู่ที่ 6 บ้านสำโรง	297	460	501	961
หมู่ที่ 7 บ้านไพรชร	238	408	409	817
หมู่ที่ 8 บ้านโนนขวาว	84	160	155	315

พื้นที่	จำนวน ครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
หมู่ที่ 9 บ้านดอนหมาโน	37	80	71	151
รวมทั้งสิ้น	1,381	2,581	2,569	5,150

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2566

4.2 สาธารณสุข

การบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่มีศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขาวใหญ่ ตั้งอยู่บ้านสำโรง หมู่ที่ 6 ตำบลขาวใหญ่ อำเภอศรีภูมิ จังหวัดสุรินทร์ รับผิดชอบดูแลพื้นที่หมู่ที่ 1- 9 จำนวน 9 หมู่บ้าน ซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพอนามัย การให้ภูมิคุ้มกันโรค การป้องกันโรค การระงับโรคติดต่อ และการวางแผนครอบครัว

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น จากการสำรวจข้อมูลพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกต้องมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณจุดไม่ปลอดภัย ติดตั้งป้ายและลูกศรบอกทาง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่จะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรศรีภูมิได้แจ้งให้กองการบริหารส่วนตำบลทราบนั้นพบว่าผู้ที่ติดยาเสพติด และผู้ค้า การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ถนนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลาดยาง การสัญจรไปมาส่วนใหญ่ใช้รถจักรยาน รถจักรยานยนต์ รถยนต์ และรถโดยสารประจำทาง ถนนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ ดังนี้

5.1.1 จำนวนถนนลาดยาง 4 สาย ขึ้นทะเบียนทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 3 สาย ดังนี้

- เส้นทางสายบ้านสำโรง – บ้านนาทม ผิวจราจรกว้าง 6 เมตร ระยะทางยาว 2,130 เมตร รหัสสายทาง สร.ถ. 38-004

- เส้นทางสาย บ้านไพรขลา หมู่ที่ 7 – บ้านโนนครึ่ง หมู่ที่ 2 ผิวจราจรกว้าง 5-6 เมตร ระยะทางยาว 2,590 เมตร รหัสสายทาง สร.ถ. 38-005 (ถนนลาดยาง,ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก)

- เส้นทางสาย บ้านโนนขวาว ตำบลขวาวใหญ่ – บ้านหนองบัว ตำบลหนองบัว ผิวจราจรกว้าง 5-6 เมตร ระยะทางยาว 3,482 เมตร รหัสสายทาง สร.ถ. 38-008 (ถนนลาดยาง,ถนนหินคลุก)

5.1.2 จำนวนถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 169 สาย ขึ้นทะเบียนทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 1...สาย ดังนี้

- เส้นทางสาย บ้านขวาวใหญ่ – บ้านโนนครึ่ง ผิวจราจรกว้าง 5 เมตร ระยะทางยาว 1,300 เมตร รหัสสายทาง สร.ถ. 38-003

5.1.3 จำนวนถนนหินคลุก 20 สาย ขึ้นทะเบียนทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 5 สาย ดังนี้

- เส้นทางสายจากถนนทางหลวงหมายเลข 2079 ตำบลขวาวใหญ่ – บ้านอาวุธ ตำบลแตล ผิวจราจรกว้าง 6 เมตร ระยะทางยาว 6,180 เมตร รหัสสายทาง สร.ถ. 38-001

- เส้นทางสาย บ้านดอนหมาโน หมู่ที่ 9 ตำบลขวาวใหญ่ – บ้านนาฮัง – บ้านหนองขาม ตำบลหนองขาวผิวจราจรกว้าง 6 เมตร ระยะทางยาว 2,200 เมตร รหัสสายทาง สร.ถ. 38-002

- เส้นทางสาย บ้านไพรขลา ตำบลขวาวใหญ่ – บ้านชะเนก ตำบลหนองขาว ผิวจราจรกว้าง 6 เมตร ระยะทางยาว 2,500 เมตร รหัสสายทาง สร.ถ. 38-006

- เส้นทางสาย บ้านสำโรง ตำบลขวาวใหญ่ – บ้านโนนจารย์ ตำบลแตล ผิวจราจรกว้าง 6 เมตร ระยะทางยาว 2,700 เมตร รหัสสายทาง สร.ถ. 38-007 (ถนนลูกรัง,หินคลุก)

- เส้นทางสาย บ้านขวาวใหญ่ – บ้านหนองแรด ผิวจราจรกว้าง 6 เมตร
ระยะทางยาว 4,000 เมตร รหัสสายทาง สร.ถ. 38-009

5.2 การไฟฟ้า

ปัจจุบันครัวเรือนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน และมีการขยายการติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ 2 ข้างถนน ตรอก ซอย เกือบทุกสาย

5.3 การประปา

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ส่วนใหญ่ได้รับการบริการระบบประปาผิวดิน ประจำหมู่บ้าน บ่อน้ำตื้น สระน้ำ ที่เป็นแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น และอาศัยแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

ประปาหมู่บ้านบ้านขวาวใหญ่	จำนวนผู้ใช้	196 ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้านบ้านหนองไผ่	จำนวนผู้ใช้	124 ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้านบ้านหนองกอง	จำนวนผู้ใช้	111 ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้านบ้านหนองแรด	จำนวนผู้ใช้	160 ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้านบ้านสำโรง	จำนวนผู้ใช้	289 ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้านบ้านไพรขลา	จำนวนผู้ใช้	- ครัวเรือน
ประปาหมู่บ้านบ้านโนนขวาว	จำนวนผู้ใช้	81 ครัวเรือน
มีจำนวนผู้ใช้น้ำทั้งหมด		937 ครัวเรือน

5.4 โทรศัพท์

ประชาชนประมาณร้อยละ 90 ใช้โทรศัพท์มือถือในการสื่อสาร

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ประชาชนในตำบลขวาวใหญ่ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ศิริภูมิ และขนส่งเอกชน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลขวาวใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น ทำนา ปลูกผักสวนครัวหลังฤดูเก็บเกี่ยว

6.2 การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ไม่มีการทำการประมง แต่มีการเลี้ยงปลา เลี้ยงกบ เพื่อบริโภคในครอบครัว และจำหน่ายเป็นรายได้

6.3 การปศุสัตว์

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่มีการประกอบอาชีพปศุสัตว์ โดยมีการเลี้ยงโค - กระบือรองลงมา คือ สุกร เป็ด ไก่ ตามลำดับ

6.4 การบริการ

โรงแรม	1	แห่ง
ร้านอาหาร	-	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	-	แห่ง
ร้านเสริมสวย	3	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่จะมีอยู่ในพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ได้แก่

- ปราสาทศีขรภูมิ ตั้งอยู่ที่บ้านปราสาท ตำบลระแงง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่มีการทำอุตสาหกรรมในครอบครัวเพื่อหารายได้เสริม เช่น การทอผ้าไหม การจักสานตะกร้า การตัดเย็บเสื้อผ้า การทำปลาสามไส้กรอก เป็นต้น

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

-การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	-	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	52	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	1	แห่ง	ลานรับซื้อมันสำปะหลัง	-	แห่ง
ลานรับซื้อไม้	-	แห่ง	ศูนย์ส่งเสริมอ้อยศีขรภูมิ	-	แห่ง

-กลุ่มอาชีพ

1. กลุ่มจัดซื้อปุ๋ยราคาถูก บ้านขวาวใหญ่ หมู่ที่ 1
2. กลุ่มจัดซื้อปุ๋ยราคาถูก บ้านโนนครึ่ง หมู่ที่ 2
3. กลุ่มเลี้ยงโคกระบือ บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 3

4. กลุ่มทอผ้าไหม บ้านหนองกอง หมู่ที่ 4
5. กลุ่มสถาบันการเงินชุมชนบ้านหนองแรต หมู่ที่ 5
6. กลุ่มสตรีทอผ้าไหม บ้านสำโรง หมู่ที่ 6
7. กลุ่มทำน้ายาล้างจาน บ้านสำโรง หมู่ที่ 6
8. กลุ่มปลาสามไส้กรอก บ้านไพรชร หมู่ที่ 7
9. กลุ่มเลี้ยงไก่ชน บ้านไพรชร หมู่ที่ 7
10. กลุ่มเสापูนรื้อลวดหนาม บ้านไพรชร หมู่ที่ 7
11. กลุ่มเลี้ยงโคกระบือ บ้านโนนขาว หมู่ที่ 8
12. กลุ่มเกษตรเลี้ยงโคพื้นเมือง บ้านดอนหมาโน หมู่ที่ 9

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงาน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

- ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และมีวัดในพื้นที่ดังนี้

ตารางข้อมูลวัดและสำนักสงฆ์/สถานปฏิบัติธรรมในเขตพื้นที่ตำบลผักไหม

หมู่ที่ / บ้าน	วัด/สำนักสงฆ์/สถานปฏิบัติธรรม	หมายเหตุ
หมู่ที่ 1 บ้านขาวใหญ่	วัดศรีนทรवास	
หมู่ที่ 3 บ้านหนองไผ่	วัดเวฬุวันหนองไผ่	
หมู่ที่ 4 บ้านหนองกอง	วัดบ้านหนองกอง	
หมู่ที่ 5 บ้านหนองแรต	วัดสหราษฎร์บำรุง	
หมู่ที่ 6 บ้านสำโรง	วัดบ้านสำโรง	
หมู่ที่ 7 บ้านไพรชร	วัดบ้านไพรชร	
หมู่ที่ 9 บ้านดอนหมาโน	สำนักสงฆ์บ้านดอนหมาโน	

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

แบบแผนชีวิตความเป็นอยู่ ชนบธรรมเนียม ประเพณี และศิลปวัฒนธรรม เช่น การแต่งกาย ภาษาพูด อุปนิสัยใจคอประเพณี มีประเพณีต่างๆ เช่น บุญข้าวจี บุญผะเหวด ประเพณี สงกรานต์ บุญบั้งไฟ บุญเข้าพรรษา บุญข้าวสาก บุญออกพรรษา บุญกฐิน เป็นต้น

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 100 % พูดภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ผ้าที่ทอจากผ้าไหม เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค ประชาชนในตำบลรองน้ำฝนสำหรับและซื้อน้ำจากบริษัทเอกชนในการบริโภค และใช้น้ำซึ่งเก็บกักในสระน้ำสาธารณะของแต่ละหมู่บ้าน สำหรับทำประปาหมู่บ้าน

8.2 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษน้ำในการทำเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน อีกทั้งปัญหาด้านขยะที่เพิ่มมากขึ้น การแก้ไขปัญหาคือองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนเช่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านเบี้ยยังชีพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี และ 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ได้ในระดับหนึ่ง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการ ทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 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

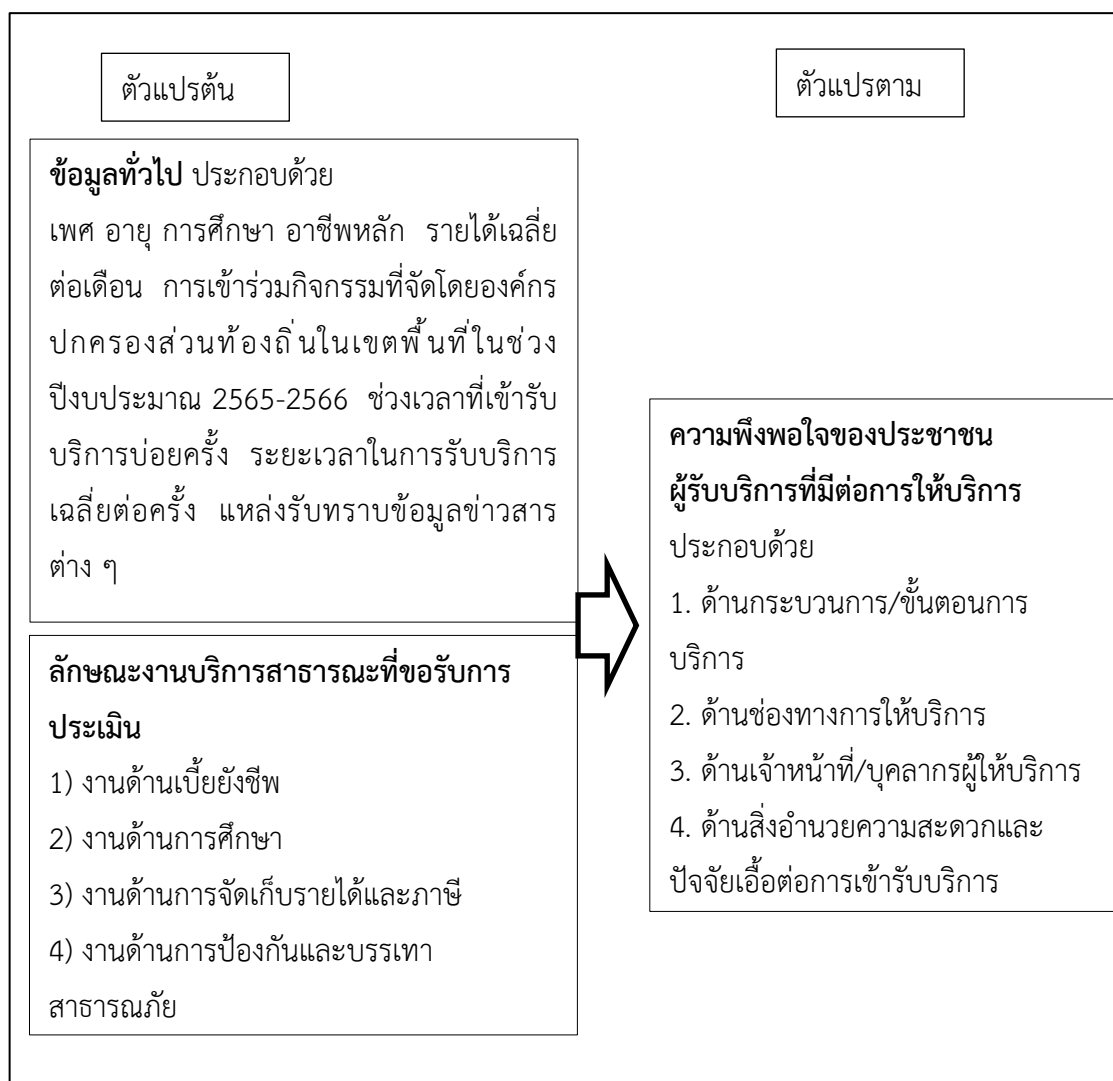
วาลเล และไรซิน (Walle and Ryzin. 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อ บริการการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่า การแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากร ที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่นมีมากขึ้น เพื่อใช้การปรับปรุงการให้บริการจัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามที่ความสำคัญต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มี ลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการ ทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง อนาคตการให้บริการในภูมิภาคเมื่อ เปรียบเทียบโดยการใช้คะแนนความพึงพอใจลูกค้ำ (Andrew Bright & John Fry. 2019) ศึกษา องค์การที่ผูกขาดการให้บริการในภูมิภาค เช่น ผู้จัดจำหน่ายไฟฟ้า ก๊าซ การประปา การลงทุนด้าน สุขภาพ การขนส่งสาธารณะและรัฐบาลท้องถิ่น อาจมีการกำกับดูแล กฎระเบียบ องค์ประกอบที่พบ บ่อยในการเปรียบเทียบนี้จะป็นองค์การกับองค์กรที่คล้ายกันอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ความพึงพอใจของ ลูกค้ำมักจะป็นส่วนสำคัญในการเปรียบเทียบการแข่งขันนี้ แต่ถ้าคนทีมาจากภูมิภาคต่าง ๆ ให้ คะแนนความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยเฉลี่ยสำหรับประสบการณ์เดียวกันแล้วนี้มิใช่ข้อเสียบ้าง ดังนั้น ความพึงพอใจในระดับภูมิภาคได้รับการตรวจสอบสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไ้ระดับการบริการลูกค้ำ ทีมีการควบคุม พบว่าค่าเฉลี่ยของคนคะแนนความพึงพอใจออนไลน์จากภูมิภาคต่าง ๆ ของสหราชอาณาจักรให้กับโรงแรมในวันหยุดประเทศเดียวทีได้รับการตรวจสอบการจัดอันดับที่ 24 และ 154 ถูก ใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบผสมเชิงเส้นและรูปแบบลำดับ อันดับเครดิตเฉลี่ยทีได้รับจากผู้คนจาก ภูมิภาคลอนดอนอย่างมีนัยสำคัญต่ำกว่าผู้ที่มาจากทีอื่น ปัจจัยการแก้ไขในระดับภูมิภาคทีมีการพัฒนา และนำไปใช้คะแนนความพึงพอใจ การเสนอเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การปรับเปลี่ยนดังกล่าวก็ เพียงพอทีจะย้ายผู้จัดจำหน่ายลอนดอนจากหมวดโทไปยังชายแดน ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ

ของลูกค้าควรจะใช้ความระมัดระวังเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรระดับภูมิภาค การสอบสวนศักยภาพในการมีอคติในภูมิภาคนี้ก่อให้เกิดผลกระทบขนาดใหญ่พึงพอใจต่อลูกค้าและพฤติกรรม ดังนั้น การแก้ไขปัจจัยในระดับภูมิภาคควรมีการพัฒนาและนำไปใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจและพฤติกรรมได้อย่างที่ตั้งใจไว้

กิเกคไกเต (Gegeckait. 2011 : 4) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึง การวิเคราะห์ของทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเองในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็สามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคและความภักดีในโรงพยาบาล ความคิดสำหรับอนาคต (Appalayya Meesala และ Justin Pual, 2018) พบว่า อุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพในประเทศกำลังพัฒนามีการบันทึกอัตราการเติบโตสูงในปีที่ผ่านมา การศึกษาครั้งนี้เน้นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจากผู้บริโภคที่ได้รับการบริการจาก 40 โรงพยาบาลเอกชนที่แตกต่างกันใน Hyderabad, อินเดีย โดยความน่าเชื่อถือการตอบสนองความเชื่อมั่นและความเห็นอกเห็นใจ (มิติคุณภาพการบริการ) ความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาลเป็นตัวแปรการพิจารณา สำหรับการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์เส้นทางที่กระทำบน AMOS V20 ในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของตัวแปรต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาล เราพบว่าความน่าเชื่อถือและการตอบสนอง (ไม่มีรูปธรรมและการประกัน) ความพึงพอใจของผู้ป่วยผลกระทบ ความพึงพอใจของผู้ป่วยจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความจงรักภักดีของผู้ป่วยไปโรงพยาบาล สถานภาพและอายุไม่มีผลกระทบต่อน้ำหนักในสมการถดถอยของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ แต่ก็พบว่าบางส่วนเพศมีผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ คณะดำเนินงานได้สรุปแนวคิดและผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นผู้มารับบริการในงาน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 210 คน ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2566
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 จำนวน 176 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ เครซี่และมอร์แกน (Krdjcie and Morgan, 1970 : 607-610) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 ดังสูตรต่อไปนี้

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

กำหนด n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

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

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของงานในแต่ละด้าน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีรายละเอียดการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน

ที่	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	งานด้านเบี้ยยังชีพ	60	52
2.	งานด้านการศึกษา	50	36
3.	งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	50	44
4.	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	50	44
รวม		210	176

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเบี้ยยังชีพประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565-2566 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอยะรัง จ.สุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ มี 5 ข้อ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี 4 ข้อ

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2. แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565-2566 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอดงเจริญ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ มี 5 ข้อ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี 4 ข้อ

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565-2566 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ มี 5 ข้อ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี 4 ข้อ

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

4. แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (งานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565-2566 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ มี 4 ข้อ

- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ มี 5 ข้อ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี 4 ข้อ

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้าง พัฒนา และการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

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

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้(ภาษีป้าย)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

ชุดที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (งานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)

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

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence)

Index : IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่าผลการประเมินให้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 โดยแบบสอบถามมีค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 1

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้รับบริการหรือเคยรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 210 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ (Try Out) มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 1 (ดังแสดงในภาคผนวก ค)

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของแบบสอบถามแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 176 คน (รวมทั้ง 4 ฉบับ) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการในงาน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลขาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบเพื่อดูความสมบูรณ์ให้ครบทุกด้าน แล้วให้คะแนนและลงรหัสแล้วจึงนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ
น้อย	ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ
น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ
3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์
4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วนจำนวน 176 ราย ตามที่กำหนดโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	70	39.77
	หญิง	106	60.23
รวม		176	100.00
อายุ			
	ต่ำกว่า 18 ปี	1	0.57
	18-25 ปี	2	1.14
	26-30 ปี	5	2.84
	31-40 ปี	4	2.27
	41-50 ปี	36	20.45
	51-60 ปี	59	33.52
	60 ปีขึ้นไป	69	39.20
รวม		176	100.00
การศึกษา			
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	105	59.66
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	29	16.48
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	28	15.91
	อนุปริญญาและปริญญาตรี	13	7.39
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.57
รวม		176	100.00
อาชีพหลัก			
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	3	1.70
	รับจ้าง	8	4.55
	ธุรกิจส่วนตัว	5	2.84
	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	2	1.14
	ผู้รับบำนาญ	1	0.57
	เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	151	85.80
	พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	1	0.57

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทำงาน	3	1.70
กำลังศึกษา	1	0.57
อื่นๆ	1	0.57
รวม	176	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	38	21.59
ต่ำกว่า 5,000 บาท	81	46.02
5,001-15,000 บาท	39	22.16
15,001-30,000 บาท	8	4.55
มากกว่า 30,001 บาท	10	5.68
รวม	176	100.00
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565-2566		
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	98	55.68
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	32	18.18
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	6	3.41
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	13	7.39
ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน).....	27	15.34
รวม	176	100.00
ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง		
08.30-12.00 น.	152	86.36
12.01-13.00 น.	9	5.11
13.01-16.30 น.	12	6.82
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	3	1.70
รวม	176	100.00
ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง		
น้อยกว่า 10 นาที	37	21.02
10-30 นาที	99	56.25
31-60 นาที	24	13.64
มากกว่า 1 ชั่วโมง	16	9.09
รวม	176	100.00

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ		
เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก	4	2.27
สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์	10	5.68
เพื่อนบ้าน	2	1.14
ผู้นำชุมชน	110	62.50
บุคลากรของ เทศบาล/อบต	18	10.23
เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน	32	18.18
อื่น ๆ โปรดระบุ	0	0.00
รวม	176	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.23 ชาย จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.77

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมาได้แก่ อายุ 51-60 ปี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.52 อายุ 41-50 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.45 อายุ 26-30 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.84 อายุ 31-40 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.27 อายุ 18-25 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.14 และ ต่ำกว่า 18 ปี 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.66 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.48 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.91 อนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.39 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเกษตรกรกรรม/กสิกรรม จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาได้แก่ รับจ้าง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.55 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.84 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.70 ไม่ทำงาน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.70 รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.14 ผู้รับบำนาญ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 กำลังศึกษา จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 อื่นๆ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.02 5,001-15,000 บาท จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.16 ไม่มีรายได้ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.59 มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.68 15,001-30,000 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.55ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565-2566 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.68 รองลงมาได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน)..จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.34 มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.39 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.41 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมาได้แก่ 13.01-16.30 น. จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.82 12.01-13.00 น. จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.11 นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการใช้ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาได้แก่ น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.02 31-60 นาที จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.64 มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาได้แก่ เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 บุคลากรของ เทศบาล/อบต จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.23 สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.68 เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.27 เพื่อนบ้าน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.14 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน

	ลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
1	งานด้านเบี้ยยังชีพ	52	29.55
2	งานด้านการศึกษา	36	20.45
3	งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	44	25.00
4	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	44	25.00
	รวม	176	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า งานด้านเบี้ยยังชีพ จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.55 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านการศึกษา จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.45 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านเบี้ยยังชีพ งานด้านการศึกษา งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยคณะดำเนินงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น จึงขอกำหนดความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์

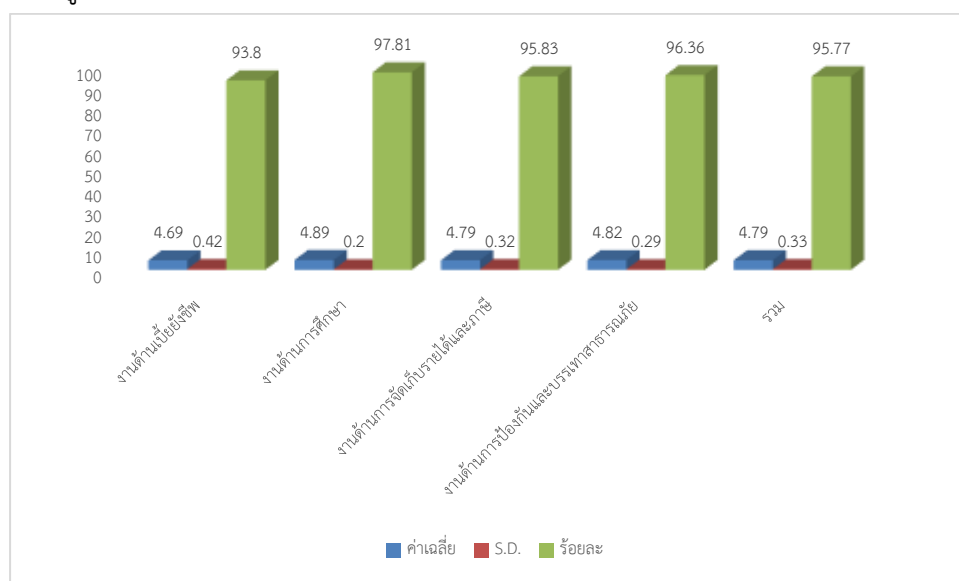
3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านเบี้ยยังชีพ	4.69	0.42	93.80	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.89	0.20	97.81	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	4.79	0.32	95.83	มากที่สุด
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.29	96.36	มากที่สุด
รวม	4.79	0.33	95.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.77 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.81 รองลงมา ได้แก่ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.36 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ($\bar{x} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.83 งานด้านเบี้ยยังชีพ ($\bar{x} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน ดังแผนภูมิที่ 4.1



แผนภูมิที่ 4.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ	4.75	0.43	94.94	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.34	96.34	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.78	0.40	95.61	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.37	96.22	มากที่สุด
รวม	4.79	0.33	95.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.77 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.34 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.61 ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.94 ตามลำดับ

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ ดังแผนภูมิที่ 4.2



แผนภูมิที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึง พอใจ
1. มีการติดย่อยหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.62	4.86	4.80	4.75	4.76	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด	4.65	4.86	4.68	4.75	4.74	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.63	4.89	4.80	4.80	4.78	มากที่สุด
4. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.58	4.94	4.75	4.80	4.77	มากที่สุด
รวม	4.62	4.89	4.76	4.77	4.76	มากที่สุด

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านเบี่ยงชีพ งานที่ 2 งานด้านการศึกษา งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
งานที่ 4 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากตารางที่ 4.5 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.78$) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.74$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผล ดังนี้

ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่างๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.65$) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.58$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอน และเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอน และเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.94$) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือ ขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.86$)

ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอน และเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอน และเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.80$) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาใน การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.68$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาการให้บริการ ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการ ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.80$) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาใน การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.75$)

และเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.97$) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.86$)

ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.86$) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.82$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.86$) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.75$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ	4.71	4.89	4.82	4.80	4.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.65	4.89	4.80	4.82	4.79	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.60	4.89	4.80	4.75	4.76	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.69	4.86	4.75	4.80	4.77	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.71	4.92	4.82	4.86	4.83	
รวม	4.67	4.89	4.80	4.80	4.79	มากที่สุด

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านเบี้ยยังชีพ งานที่ 2 งานด้านการศึกษา
งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานที่ 4 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
จากตารางที่ 4.7 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.83$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผล ดังนี้

ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.71$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.60$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

สูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.92$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่
การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$)

ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่
การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ
ในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X}$
= 4.82) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเสมอ
ภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอน
และเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.86$) การให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้
อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.75$)

3.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม
งาน

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึง พอใจ
1. สถานที่ให้บริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ และปลอดภัย	4.79	4.92	4.75	4.91	4.84	มากที่สุด
2. สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก	4.63	4.92	4.77	4.86	4.80	มากที่สุด
3. สถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	4.86	4.77	4.89	4.81	มากที่สุด
4. สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์	4.77	4.83	4.80	4.89	4.82	มากที่สุด
รวม	4.73	4.88	4.77	4.89	4.82	มากที่สุด

หมายเหตุ *งานที่ 1 งานด้านเบี่ยงชีพ

งานที่ 2 งานด้านการศึกษา

งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

งานที่ 4 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.91$) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่สามารถเดินทางได้สะดวก ($\bar{X} = 4.86$)

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

4.1 ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

4.1.1 สำรวจพื้นที่ในการเสียภาษีให้เป็นปัจจุบันในแต่ละรอบปีการเสียภาษีของแต่ละปี

4.1.2 ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่แจ้งข่าวสารด้านภาษีแก่ชาวบ้านอย่างต่อเนื่อง

4.1.3 พนักงานให้บริการไม่สุภาพ โดยเฉพาะการพูดจา

4.1.4 จัดพื้นที่การให้บริการให้ชัดเจน

4.1.5 อธิบายรายละเอียดให้ง่ายและเข้าใจมากกว่านี้

4.1.6 ความว่องไวของบุคลากรและการพูดจาที่ไพเราะ

4.1.7 ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมรับทราบข้อมูล

4.2 พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)

4.2.1 ปรับปรุงด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

4.2.2 ปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของความเท่าเทียม

4.2.3 อยากให้มีรายได้เสริมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้มีรายได้เพิ่ม

4.2.4 การให้บริการที่เป็นกันเอง

4.2.5 เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ใช้น้ำเสียงไม่อ่อนโยน

4.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

4.3.1 การประกาศเสียงตามสาย

4.3.2 ดูแลเอาใจใส่ประชาชน

4.3.3 การให้บริการควรรวดเร็วกว่านี้ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอด 24

ชั่วโมง

4.3.4 อยากให้มีไฟข้างถนน เพื่อความปลอดภัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านเบี้ยยังชีพ งานด้านการศึกษา งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจำนวน 210 ราย การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่ายตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 176 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 :607-610) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยคณะผู้วิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสหัสขันธ์ สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.23 ชาย จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.77 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมาได้แก่ อายุ 51-60 ปี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.52 อายุ 41-50 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.45 อายุ 26-30 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.84 อายุ 31-40 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.27 อายุ 18-25 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.14 และ ต่ำกว่า 18 ปี 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.66 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.48 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.91 อนุปรัชญาและปรัชญาตรี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.39 สูงกว่าปรัชญาตรี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพหลัก เกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาได้แก่ รับจ้าง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.55 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.84 รับราชการ/พนักงาน ของรัฐ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.70 ไม่ทำงาน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.70 รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.14 ผู้รับบำนาญ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 กำลัง ศึกษา จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 อื่นๆจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.02 5,001-15,000 บาท จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.16 ไม่มีรายได้ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.59 มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.68 15,001-30,000 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.55ตามลำดับ ส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565-2566 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 98 ราย คิด เป็นร้อยละ 55.68 รองลงมาได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน)..จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.34 มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.39 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.41 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ใช้ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมาได้แก่ 13.01-16.30 น. จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.82 12.01-13.00 น. จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.11 นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการใช้ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ย ต่อครั้ง10-30 นาที จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาได้แก่ น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.02 31-60 นาที จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.64 มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆจากผู้นำชุมชน จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาได้แก่เสียงตาม สาย/วิทยุชุมชน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 บุคลากรของ เทศบาล/อบต จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.23 สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.68 เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ค จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.27 เพื่อนบ้าน จำนวน 2 ราย คิด เป็นร้อยละ 1.14 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

ลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมินจากองค์การบริหารส่วน ตำบลขวาวใหญ่ พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานด้านเบี้ยยังชีพ จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.55

งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านการศึกษา จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.45 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขวาวใหญ่ อำเภอศรีภูมิ จังหวัดสุรินทร์

3.1 ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.77 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.81 รองลงมาได้แก่ 83 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.36 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.83 งานด้านเบี้ยยังชีพ ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.77 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.34 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.61 ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.94 ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการจำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.78$) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.74$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผล ดังนี้

ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาการ

4.86) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ
ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.75$)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.84$) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผล ดังนี้

งานด้านเบี่ยงชีพบพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.79$) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก ($\bar{X} = 4.63$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก ($\bar{X} = 4.92$) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 4.83$)

งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 4.80$) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.75$)

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณา การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.91$) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่สามารถเดินทางได้สะดวก ($\bar{X} = 4.86$)

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

4.1 ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

4.1.1 สำรวจพื้นที่ในการเสียภาษีให้เป็นปัจจุบันในแต่ละรอบปีการเสียภาษี

4.1.2 ต้องการให้องค์กรบริหารส่วนตำบลชาวใหญ่แจ้งข่าวสารด้านภาษีแก่ชาวบ้านอย่างต่อเนื่อง

4.1.3 พนักงานให้บริการไม่สุภาพ โดยเฉพาะการพูดจา

4.1.4 จัดพื้นที่การให้บริการให้ชัดเจน

4.1.5 อธิบายรายละเอียดให้ง่ายและเข้าใจมากกว่านี้

4.1.6 ความว่องไวของบุคลากรและการพูดจาที่ไพเราะ

4.1.7 ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมรับทราบข้อมูล

4.2 พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)

4.2.1 ปรับปรุงด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

4.2.2 ปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของความเท่าเทียม

4.2.3 อยากให้มีรายได้เสริมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้มีรายได้เพิ่ม

4.2.4 การให้บริการที่เป็นกันเอง

4.2.5 เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ใช้น้ำเสียงไม่อ่อนโยน

4.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

4.3.1 การประกาศเสียงตามสาย

4.3.2 ดูแลเอาใจใส่ประชาชน

4.3.3 การให้บริการควรรวดเร็วเกินไป ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอด 24

ชั่วโมง

4.3.4 อยากให้มีไฟข้างถนน เพื่อความปลอดภัย

อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ คณะผู้วิจัย อภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.77 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา รองลงมาได้แก่ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านเบี้ยยังชีพ ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม การประเมินความพึงพอใจเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานท้องถิ่น โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคและสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า การบริการของรัฐในการช่วยเหลือชีวิตและสภาพแวดล้อมในการดำรงชีวิตเป็นสิ่งสำคัญและสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า การบริการของรัฐในการช่วยเหลือชีวิตและสภาพแวดล้อมในการดำรงชีวิตเป็นสิ่งสำคัญและสามารถยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานท้องถิ่นได้ (Fanghui Aheng และ Yangfan Lu, 2012)

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.77 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 : ก) การประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ อำเภอสักรงุมิ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ได้ทำการสำรวจพื้นที่ในการเสียภาษีให้เป็นปัจจุบันในแต่ละรอบปีการเสียภาษีของแต่ละปี ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่แจ้งข่าวสารด้านภาษีแก่ชาวบ้านอย่างต่อเนื่อง พนักงานให้บริการไม่สุภาพ โดยเฉพาะการพูดจา จัดพื้นที่การให้บริการให้ชัดเจน อธิบายรายละเอียดให้ง่าย และเข้าใจมากกว่านี้ ความว่องไวของบุคลากรและการพูดจาที่ไพเราะ และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมรับทราบข้อมูล

2. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ได้ปรับปรุงด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของความเท่าเทียม อยากให้มีรายได้เสริมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้มีรายได้เพิ่ม การให้บริการที่เป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ใช้น้ำเสียงไม่อ่อนโยน

3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลขวาวใหญ่ประกาศเสียงตามสาย ดูแลเอาใจใส่ประชาชน การให้บริการควรรวดเร็วกว่านี้ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และอยากให้มีไฟข้างถนน เพื่อความปลอดภัย

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 อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม.” วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 1(1) : 42-53.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาล ทัดศิวิช. (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.
- ดุชนิ สุวัฒน์วิทยากร. (2556). “การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล” ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- นราธิป ศรีราม. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุโขทัย**. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2555). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุษราภรณ์ ฉายาลุผล. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- 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=538947973&Ntype=19> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER13/DRAWER029/GENERAL/ DATA0000/00000002.PDF> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562.” (2562). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.pasanglocal.go.th/law_detail.php?&id=12 สืบค้น 10 สิงหาคม 2562.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. (2546, ตุลาคม 9) ราชกิจจานุเบกษา, 120 (100 ก), 4

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ” ใน **การบริหารองค์กร**

ภาครัฐ หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-50. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542.** กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค
พับลิเคชันส์.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). **แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : บพิธการ
พิมพ์.

วรุณี เขวาร์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (2559, พฤษภาคม-สิงหาคม). “ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” **วารสารวไลย**
อลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.

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

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

สมศักดิ์ ฐิธีศรีศักดิ์. (2556). “การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและ
องค์การบริหารส่วนตำบล” ใน **การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7.**
หน้า 1-52. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัด**
ขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2553. ขอนแก่น : คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการ
ปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2553.

สุธรรม ขนบศักดิ์. (2558, เมษายน-กันยายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557.” **วารสารมนุษยศาสตร์**
สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2556). **องค์การทริปปี้เลเฮซ : ตัวแบบใหม่การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่
ความเป็นเลิศ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์. (2557, มกราคม-มิถุนายน). “ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.” **วารสาร**
เทคโนโลยีภาคใต้. 7(1) : 57-64.

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). **การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การ**
บริหารส่วนตำบล. อัดสำเนา.

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

อรรถัย กักพล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51**. กรุงเทพฯ : ส.เจริญการพิมพ์.

อัษฎา ฟ้าใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน-กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” **วารสารบัณฑิตศึกษา**. 11(53) : 65-71.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณวิทยาลัย.

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

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

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

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

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

- Gegeckaite, L. (2011). "Factors of Customer Satisfaction on Services." **Global Academic Society Journal : Social Science**. 4(12) : 4-13.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". **Educational and Psychological Measurement**. 30(3) : 607 – 610.
- Walle S.V. and Ryzin G.G. (2011). "The Order 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 ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด/เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล**

.....
อำเภอ..... จังหวัดสุรินทร์

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามมีจำนวน 4 หน้า โดยการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ เนื่องจากข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ประเภทงานบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง ให้ท่านเลือกงานที่จะสำรวจตามความต้องการของหน่วยงาน (ผู้วิจัยเลือกตาม TOR)

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. งานด้านบริการกฎหมาย | ☐ 2. งานด้านทะเบียน |
| ☐ 3. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ☐ 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและ |

สุขาภิบาล

- | | |
|--|---|
| ☐ 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ☐ 6. งานด้านการศึกษา |
| ☐ 7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ☐ 8. งานด้านรายได้หรือภาษี |
| ☐ 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ☐ 10. งานด้านสาธารณสุข |
| ☐ 11. งานด้านอื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

ตอนที่ 2 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. 5,001-15,000 บาท
☐ 4. 15,001-30,000 บาท ☐ 5. มากกว่า 30,001 บาท

ตอนที่ 3 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
☐ 1. จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน ☐ 2. จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
☐ 3. จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน ☐ 4. มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
☐ 5. ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน).....
2. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง
☐ 1. 08.30-12.00 น. ☐ 2. 12.01-13.00 น.
☐ 3. 13.01-16.30 น. ☐ 4. นอกเวลาราชการหรือวันหยุด

3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

☐ 1. น้อยกว่า 10 นาที☐ 2. 10-30 นาที☐ 3. 31-60 นาที☐ 4. มากกว่า 1 ชั่วโมง

4. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

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

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

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

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการ ผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟสบุ๊ก					
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ					
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ บริการ น้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย					
4. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

คำชี้แจง : โปรดเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของ การบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

.....

.....

ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

.....

.....

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน

.....

.....

ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้มาร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฯ ในครั้งนี้
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ภาคผนวก ข
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance : IOC)

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

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

ตารางค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance :IOC)

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

ภาคผนวก ค
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล
กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ



