



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เสนอ

เทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง ในงานบริการ ๕ งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโพนแพงที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง จำนวน ๓๗๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จาก ประชากรทั้งหมด จำนวน ๙,๖๖๐ คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา

๑. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็น ร้อยละระดับความพึงพอใจ ๙๗.๒

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด โดยงานด้านสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๒) งานด้านการศึกษา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔) งานด้านรายได้ หรือภาษี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖) และงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘)

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒, ๙๗.๐ และ ๙๖.๘ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศ อำนวย จังหวัดสกลนคร แยกตามงานบริการ

งานด้านสาธารณสุข ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพ การให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ โดยด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความ พึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘

งานด้านการศึกษา ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖

งานด้านรายได้หรือภาษี ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ โดยด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๐

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๒

สรุปผลการประเมินตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจจากงานบริการ

๑. งานด้านสาธารณูปโภค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๒
๒. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๗.๔
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๐
๔. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๒

ในภาพรวมจากงานบริการทั้ง ๔ งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ ๑๐

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนคุณภาพการให้บริการ

☒ มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป

ระดับ ๑๐

☐ ไม่เกินร้อยละ ๙๕

ระดับ ๙

☐ ไม่เกินร้อยละ ๙๐

ระดับ ๘

☐ ไม่เกินร้อยละ ๘๕

ระดับ ๗

- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๘๐
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๗๕
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๗๐
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๖๕
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๖๐
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๕๕
- ☐ น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

ระดับ ๖

ระดับ ๕

ระดับ ๔

ระดับ ๓

ระดับ ๒

ระดับ ๑

ระดับ ๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ซ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
ขอบเขตของการศึกษา	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๕
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๘
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๕
กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๘
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภอกาฬสินธุ์	๑๙
จังหวัดสกลนคร	
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	๒๗
สถานที่ดำเนินการวิจัย	๒๗
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๗
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๙
การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล	๓๐

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ ๔	ผลการศึกษา	๓๓
	ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๓
	ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพน	๓๕
	แพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	
บทที่ ๕	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	๔๖
	สรุปผลการศึกษา	๔๖
	อภิปรายผล	๕๑
	ข้อเสนอแนะ	๕๓
บรรณานุกรม		๕๔
ภาคผนวก		๕๗
	แบบสอบถาม	

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๒.๑	ความพึงพอใจในการบริการ	๑๒
๒.๒	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๘
๒.๓	เทศบาลตำบลโพธิ์แดง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	๑๙
๕.๑	คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	๔๗
๕.๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ	๔๘
๕.๓	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามคุณภาพการให้บริการ	๔๙
๕.๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขโรค	๔๙
๕.๕	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	๕๐
๕.๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	๕๐
๕.๗	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๕๑

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน	๒๑
๓.๑	ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบล โพนแพง	๒๔
๔.๑	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	๓๓
๔.๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง ในภาพรวมตามงานบริการ	๓๕
๔.๓	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ	๓๖
๔.๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านสาธารณสุข	๓๗
๔.๕	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านการศึกษา	๓๙
๔.๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านรายได้หรือภาษี	๔๑
๔.๗	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔๓

บทที่ ๑

บทนำ

ที่มา และความสำคัญ

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ที่กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แกท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ใ่วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๕) ดังนั้น จึงทำให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน และส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนจัดการปกครองตนเอง โดยดำเนินกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะในปัจจุบันการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากกระบวนการพัฒนาประเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบให้ชุมชนท้องถิ่นมีการขยายตัว เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น ทั้งด้านการค้า การลงทุน การบริการ ตลอดจนการจ้างงาน แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาด้านการจัดบริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การบริการสาธารณสุข ด้านเคหะและชุมชน และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองแต่พบภาพของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนมากขึ้น

การบริหารงานของเทศบาลตำบลจะครอบคลุมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ การให้บริการประชาชนทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น งานบริการด้านการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมการเกษตร เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงต้องขยายการให้บริการไปสู่ประชาชนในพื้นที่ให้ครอบคลุมมากที่สุด และเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพงเป็นเทศบาลตำบลโพนแพง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕ มีผลบังคับใช้วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๕ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๕) ปัจจุบันเป็นเทศบาลตำบลขนาดเล็ก มีหมู่บ้านในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านแพงน้อย หมู่ ๑, บ้านแพงใหญ่ หมู่ ๒, บ้านเชื่อม หมู่ ๓, บ้านกลาง หมู่ ๔, บ้านนาโน หมู่ ๕, บ้านคิม หมู่ ๖, บ้านเชื่อม หมู่ ๗, บ้านกลาง หมู่ ๘, บ้านโพนแพง หมู่ ๙, บ้านคิม หมู่ ๑๐, บ้านเชื่อม หมู่ ๑๑ และบ้านกลาง หมู่ ๑๒

เทศบาลตำบลโพนแพง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อบริการต่าง ๆ และนอกจากจะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ยังแสดงถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

งานบริการ ๔ งาน ประกอบด้วย

- ๑) งานด้านสาธารณูปโภค
- ๒) งานด้านการศึกษา
- ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร จำนวน ๙,๖๖๐ คน

๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร จำนวน ๓๗๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และเลือกตัวอย่างในแต่ละกลุ่มประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง ดังนี้

๑. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำกรอบในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง

๒. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ ผู้บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ สามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

๓. ประโยชน์เชิงวิชาการ หน่วยงานสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยได้รับผลจากงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ

๓. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรม รวมถึงวิทยากรโครงการ/กิจกรรม ที่เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จัดให้บริการแก่ประชาชน

บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. กรอบแนวคิดในการวิจัย
๕. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจเป็นการศึกษาด้านการให้บริการซึ่งมีผู้เกี่ยวข้อง ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p.๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐, หน้า ๖) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสถานประกอบการจากการเข้าไปใช้บริการในสถานประกอบการ

เชลลี (Shelly, ๑๙๗๕) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีกหรือมีความสุขมากขึ้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

คูลเลน (Cullen, ๒๐๐๑, p.๖๖๔) ได้ให้คำจำกัดความ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับคุณลักษณะในการให้บริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้รับจากการใช้บริการทุกประเภท ซึ่งนำไปสู่การสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, ๒๐๑๒, p.๑๒๘) ให้ความหมายความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการให้บริการกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าลูกค้าได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้าได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

สมหมาย เปียณอม (๒๕๕๑, หน้า ๑๐) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไป และตัวกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจและมีความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก็เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (๒๕๕๔, หน้า ๑๗๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นภาวะการแสดงออกถึงระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพและการรับรู้สิ่งนั้น ๆ

จากความหมายและคำจำกัดความของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องราวต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีความน้อยแตกต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจ ที่เกิดจากความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการหรือแรงจูงใจ โดยการเปรียบเทียบผลจากการให้บริการกับความคาดหวัง ดังนั้น ทฤษฎีด้านความพึงพอใจจึงเกี่ยวข้องกับทฤษฎีด้านแรงจูงใจ และทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งอุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (๒๕๔๓) ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

๑. ทฤษฎีแรงจูงใจ

มนุษย์มีความต้องการในด้านต่าง ๆ โดยจะเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม การยอมรับคุณค่าของตนเองจากกลุ่ม และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow)

โดยแรงจูงใจนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เช่น การยอมรับ ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แต่ก็มีปัจจัยขัดขวางความพึงพอใจ คือ ปัจจัยการบริหารจัดการในองค์กร เช่น นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herz Berg) ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ก็คือ ความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ (ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland)

๒. ทฤษฎีความคาดหวัง

แรงจูงใจว่าเป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการทำงานนั้น โดยการประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วถึงปฏิบัติ ดังนั้น มนุษย์จะร่วมกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งที่ปรารถนา (ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom)

กรณีการบริโภคสินค้าหรือบริการ ความคาดหวังของผู้บริโภค หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นจากบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘, p.๑๖) ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการจะมีลักษณะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์ กลุ่มประชากร และประสบการณ์ในการรับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖) เช่น ลูกค้าทราบว่าไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ (อนนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘: พิมล เมษสวัสดิ, ๒๕๔๙)

๑. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
๒. ราคาบริการ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่าย
๓. สถานที่บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งทำเลที่ตั้งและมีสถานที่บริการอย่างทั่วถึง
๔. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกอยากใช้บริการ
๕. ผู้ให้บริการ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางนโยบายการบริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติก็ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่พร้อมจะให้บริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ
๖. สภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากขึ้น สภาพแวดล้อมของการบริการ ได้แก่ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ

๗. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกมาเป็นระดับมากน้อย โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ตัวผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่ให้บริการ การแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ โดยสามารถประเมินจากความรู้สึกหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งความรู้สึกของคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติ นอกเหนือจาก ความคิด และพฤติกรรม (Allport, ๑๙๓๕) โดยความรู้สึกจะส่งผลต่อทัศนคติ เช่น ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความเห็นใจ ส่วนความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ความไม่ชอบ ความไม่พอใจ ความกลัว และรังเกียจ ส่วนความคิด เป็นการแสดงทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี จากการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการ ความหลากหลายของบริการ อรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ การแนะนำบริการ คุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย สำหรับพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ด้วยเหตุนี้การประเมินความพึงพอใจจึงต้องคำนึงถึงหลักของการวัดทัศนคติ (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ, ๒๕๕๑) ได้แก่ ๑) สิ่งเราหรือสิ่งที่ต้องการทำเพื่อกระตุ้นให้แสดงกริยาออกมา ๒) ทิศทางทัศนคติ ต้องเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องกันลักษณะซ้ายไปขวา และบวกไปลบ และ ๓) ความเข้มของทัศนคติ กริยา และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเรามีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกันไป เช่น ชอบมาก ชอบน้อย เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้คนยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดี ความสะดวกสบาย และการใช้ชีวิตที่รวดเร็วมากขึ้น จึงทำให้เกิดความต้องการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การบริการจึงมีความสำคัญ โดยมีประเด็นในการศึกษา ได้แก่ ความหมายของการบริการ หลักของการบริการ และคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลว่า การปฏิบัติ การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น โรงแรมนี้บริการลูกค้าดีมาก การบริการลูกค้าของบริษัทเรากำลังอยู่บนพื้นฐานของความสะดวกสบายและให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๔)

สมิต สัจฉกร (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยวิธีการหลากหลายเพื่อให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น รวมทั้งการอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็ถือเป็นการบริการ

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, ๒๐๑๒) การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ เช่น ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวดี บุคลิกดี พุดจาดี เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน การบริการมีความไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ โดยการบริการที่ดีเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

หลักของการบริการ

ในการบริการ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงหลักในการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังนี้ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๓)

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่บริการที่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ และยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องมีความเหมาะสมกับต้นทุน และไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของบุคคล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องหรือความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มีความสม่ำเสมอด้วยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความเสมอภาคที่ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และต้องมีความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ รวมทั้งต้องสะดวกสบายและรวดเร็ว

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารของภาครัฐ โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการจากการให้บริการ และเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, ๒๕๕๔)

การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วเป็นเรื่องที่ยาก เพราะธรรมชาติของงานบริการมีความไม่แน่นอน จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก แต่อย่างไรก็ตามสามารถประเมินคุณภาพการให้บริการจากองค์ประกอบ ๒ ส่วน ดังนี้ (Gronroos, ๒๐๐๐)

๑. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของลูกค้า

๒. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่

ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ คุณภาพทั้งสองด้านสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด หากผลการเปรียบเทียบ พบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการได้ว่าดีหรือไม่ดี

การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากคุณลักษณะต่าง ๆ ของ การบริการ (Steve & Cook, ๑๙๙๕, p.๕๓) ได้แก่ การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของ ผู้รับบริการ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ การ ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ คุณภาพการให้บริการ ทั้งระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการรับบริการ ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับ รวมถึงการยกย่องชมเชย ในการบริการ ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และความรวดเร็วในการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจจากการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต้องนำกลยุทธ์ การจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจในบริการและบอกต่อในคุณภาพการบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ ต่อบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘)

๑. ด้านผู้ให้บริการ การจัดบริการให้แก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการควรคำนึงถึง มีดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ โดย รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการยังใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ ความน่าเชื่อถือ ความเต็มใจบริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เป็นต้น

๑.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการ โดยการบริการจะดีเพียงใดนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพอใจในงานของตน ซึ่งทำให้ เกิดความทุ่มเททำงานและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

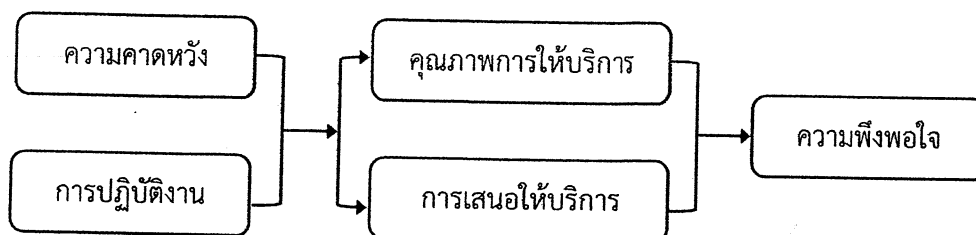
๒. ด้านผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังจากการมาใช้บริการ คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักและจัดให้มี อย่างเพียงพอ เกิดการแข่งขันในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น

๒.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จาก การทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการสูงขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น

การวัดความพึงพอใจในการบริการ เป็นวิธีการที่ทำให้ทราบผลของการให้บริการ ผู้รับบริการ จะมีความพึงพอใจมากน้อยเท่าใด และมีความต้องการอย่างไร หรือมีปัญหาอะไรบ้างในการใช้บริการ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการให้บริการ และเกิดประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการ

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจในการบริการเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการ รวมทั้งการรับรู้คุณภาพการให้บริการและการเสนอให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการผ่านกระบวนการบริการต่าง ๆ โดยผู้รับบริการจะประเมินผู้ให้บริการว่ามีการดำเนินการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังแสดงในภาพที่ ๒.๑



ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๕)

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากหลักการวัดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถประเมินจากการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคล ดังนั้น สามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, ๒๕๓๔, หน้า ๓๙)

๑. การสังเกตเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการสังเกตพฤติกรรมก่อนรับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังการรับบริการ เช่น สังเกตจากการพูด สีหน้า กิริยาท่าทาง ความถี่ในการมารับบริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ในการจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

๓. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง ทำโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยข้อคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากบริการที่ได้รับ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

แบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจเป็นมาตรวัดทัศนคติ (attitude scale) ที่เรียกว่า มาตรประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น ๕ ประเภท ได้แก่ มาตรวัดแบบแบ่งกลุ่มคำตอบ มาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert scale) มาตรวัดแบบใช้คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน มาตรวัดแบบให้คะแนนมากกว่าหรือน้อยกว่า และมาตรวัดแบบแบ่งคะแนนรวม ซึ่งแต่ละประเภทต่างมีข้อดีและข้อจำกัดที่ต่างกักัน ดังนั้น การจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะตัวแปรภาวะสันนิษฐานและข้อจำกัดของการศึกษา (สุวิมล ติรกานันท์, ๒๕๕๗)

บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการประชาชนหรือการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ จัดให้แก่ประชาชน โดยให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ และผลการให้บริการ (ปรัชญา เวสารัชช์, ๒๕๔๐) รัฐบาลจะให้บริการแก่ประชาชนได้ในวงกว้าง แต่หน่วยงานส่วนท้องถิ่นจะให้บริการ เฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน ดังนั้น การบริการในท้องถิ่นจึงเน้นคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชน เกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดการบริการแก่ประชาชน เป็นเป้าหมายสำคัญ ภายใต้หลักการพื้นฐานของบริการสาธารณะ ดังนี้ (Millet, ๑๙๕๔)

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ทุกคนสามารถใช้ บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลา จะถือว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพ คือ ประชาชนไม่พึงพอใจบริการนั่นเอง

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวนบริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการที่จะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน แสดงถึง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๖. ผู้ให้บริการสาธารณะต้องวางตัวเป็นกลาง หมายถึง ให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ มีกิริยา ท่าทาง และวาจาที่สุภาพ

สรุป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ ๑) กระบวนการ ให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ๒) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนจากช่องทางการให้บริการ และความเพียงพอ ของบริการ รวมถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นการแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และ ๔) สภาพแวดล้อมในการให้บริการ เช่น สถานที่ มีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจะวัดจากคุณภาพการให้บริการโดยให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน ขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้ บริการ รวมทั้งความถูกต้องเหมาะสม ความรวดเร็วในการบริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ การแจ้งช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ กิริยามารยาท ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ทุ่มเท และความรวดเร็ว ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

๔. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เอกสารความรู้ประกอบกิจกรรม และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยมาตรวัดแบบลิทเคอร์ท เนื่องจาก การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามความพึงพอใจไม่ใช้การสัมภาษณ์ และข้อคำถามก็มีลักษณะเป็นพฤติกรรมเพื่อวัดทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

บริการสาธารณะของเทศบาล

การจัดการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจองค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีลักษณะเป็นภารกิจที่ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นและสามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น เป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ได้แก่ สวัสดิการของคนในท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

รัฐบาลกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งมีภารกิจของเทศบาลตำบล ๗ ด้าน ดังนี้

๑. ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย ๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ๒) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ๓) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๔) การผังเมือง ๕) การควบคุมอาคาร ๖) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ ๗) การสาธารณสุขการ ๘) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร และ ๙) การจัดให้มีและควบคุม ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

๒. ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ๑) การจัดการศึกษา ๒) การส่งเสริมกีฬา ๓) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล ๔) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ๕) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน ๖) การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ๗) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ และ ๘) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

๓. ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย

๑) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ๒) การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๓) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการ

เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ๔) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ๕) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และ ๖) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔. การกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ๑) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๒) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ ๓) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน ๔) การส่งเสริมการท่องเที่ยว และ ๕) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๕. การกิจด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ประกอบด้วย ๑) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ๒) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ๓) การดูแลที่สาธารณะ และ ๔) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

๖. การกิจด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย ๑) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ ๒) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๗. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ๑) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ ๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๕๙) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองเปรง อำเภอมือ จังหวัดฉะเชิงเทรา จากภารกิจ ๕ ด้าน ๒ โครงการ พบว่า ในภาพรวมการให้บริการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓ และเมื่อพิจารณารายภารกิจ พบว่า การจัดเก็บภาษีประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒ รองลงมา คือ การจดทะเบียนพาณิชย์ บริการสาธารณสุข บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖, ๖๕.๓, ๖๒.๘ และ ๖๑.๘ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑ โดยโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖ และโครงการคลองเปรงรวมใจต้านภัยโรคไข้เลือดออก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม้วน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒ คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) และเมื่อพิจารณาราย

ด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ด้านช่องทางการให้บริการคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ นอกจากนี้ เมื่อประเมินความพึงพอใจตามประเภทของงาน ได้แก่ งานทะเบียน งานบริการด้านขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ทุกงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ และมีข้อเสนอแนะเพื่อให้บริการประชาชนมีคุณภาพดียิ่งขึ้น ดังนี้ งานทะเบียนควรจัดเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างควรทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ค่าธรรมเนียม และเอกสารที่ใช้ งานด้านภาษีควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมให้มากขึ้น งานบริการด้านสาธารณสุข ควรมีกิจกรรมให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพอนามัยมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มกิจกรรมพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๕๘) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานบริการ พบว่า ทุกหน่วยงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยบริการของกองการแพทย์ บริการของห้องสมุดประชาชน และบริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ รองลงมา คือ การให้บริการของสถานธนาณูปถัมภ์ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ลำดับถัดมา คือ การให้บริการของสำนักการช่าง บริการของท้องฟ้าจำลอง บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการของสำนักการคลัง และลำดับสุดท้ายเป็นบริการของพิพิธภัณฑ์ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖, ๔.๕๕, ๔.๕๔, ๔.๕๓ และ ๔.๕๒ นอกจากนี้ ประชาชนยังเห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานีพัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ ในระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ ประกอบด้วย งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

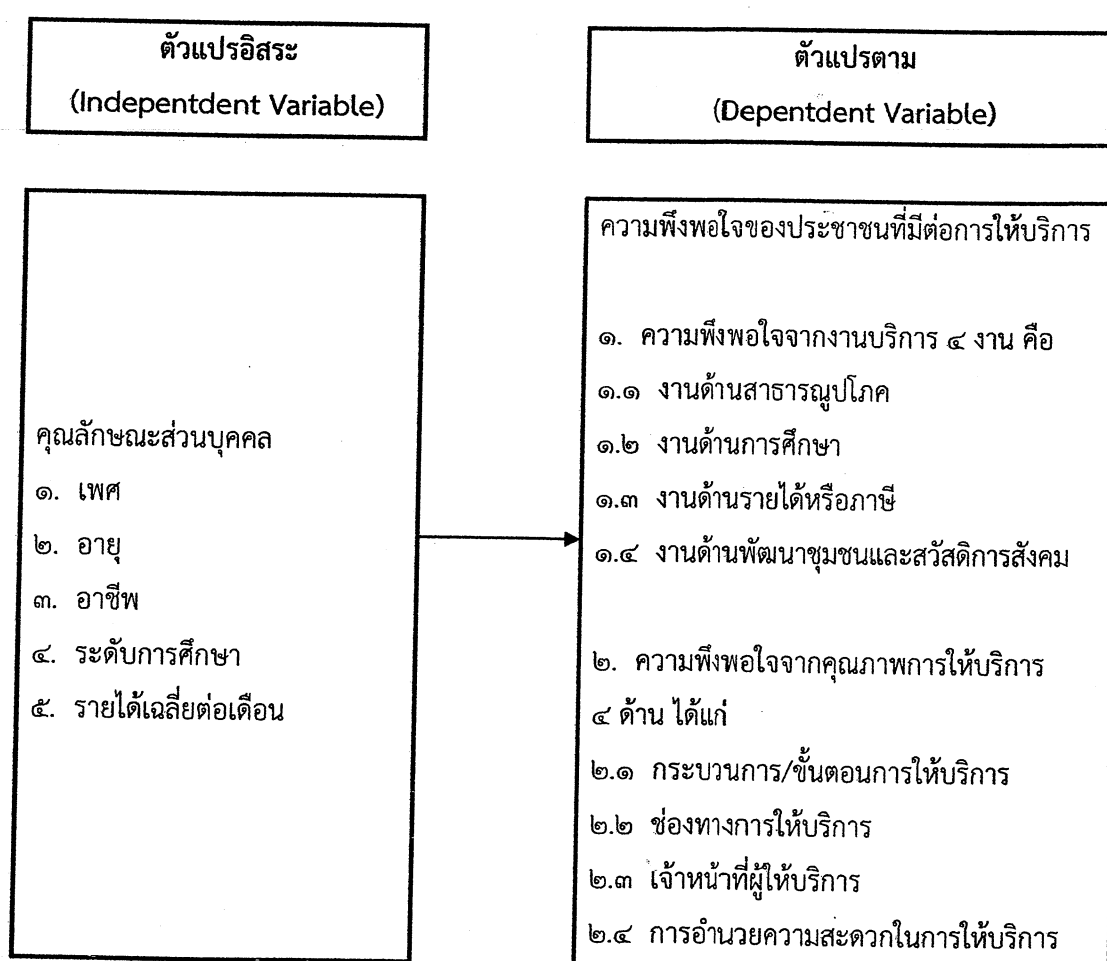
มหาวิทยาลัยนเรศวร (๒๕๕๘) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในโดยรวมมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔, ๔.๒๐ และ ๔.๐๙ ตามลำดับ ดังนั้น เมื่อสำนักงานตรวจสอบภายในได้รับทราบผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แสดงว่า สามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุนารี แสนพยุห์ (๒๕๕๗, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน และการทดสอบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคลจะทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ ปรากฏว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาความแตกต่างพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ ๐.๐๕

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (๒๕๕๕) สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี ๒๕๕๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๓ ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการตามแผน พบว่า การดำเนินโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อผลกระทบของโครงการที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย และให้ความระมัดระวังต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๑ โดยมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕ และ ๘๖.๐๓ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๑ และ ๘๓.๖๗ ตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปงแพ่ง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการของแต่ละบุคคล และการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ซึ่งสะท้อนได้จากคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังภาพที่ ๒.๒



ภาพที่ ๒.๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร



ภาพที่ ๒.๓ เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ที่มา : เทศบาลตำบลโพนแพง, ๒๕๖๒

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพนแพง ประกอบด้วย สภาพทั่วไป การปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน สภาพสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ และการกิจการให้บริการเพื่อรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กรมการปกครอง, ๒๕๖๒; กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๖๒; เทศบาลตำบลโพนแพง, ๒๕๖๒)

๑. สภาพทั่วไป

ตำบลโพนแพง ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยมีผลบังคับใช้วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๓๙ และได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลโพนแพง เมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕ มีผลบังคับใช้วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๕ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๕) ปัจจุบันเป็นเทศบาลตำบลขนาดเล็ก มีหมู่บ้านในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลโพนแพง ตั้งอยู่ทางด้านทิศใต้ของอำเภออากาศอำนวย อยู่ห่างจากตัวอำเภอประมาณ ๔ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดสกลนคร ประมาณ ๕๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ ๔๓,๑๒๕ ไร่ หรือประมาณ ๖๙ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับหน่วยปกครองท้องถิ่นอื่น ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลอากาศ อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	ติดกับตำบลบะหว้า อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลอากาศ อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลหนองสนม อำเภอวานนิวาส จังหวัดสกลนคร

ภูมิประเทศ และภูมิอากาศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง สภาพดินเป็นดินเหนียวปนทรายและดินลูกรัง มีความอุดมสมบูรณ์พอสมควร เหมาะสำหรับการทำเกษตร ส่วนลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น แบ่งเป็น ๓ ฤดู ได้แก่ ๑) ฤดูร้อน ช่วงเดือนกุมภาพันธ์จนถึงเดือนพฤษภาคม อากาศค่อนข้างร้อนและแห้งแล้ง มีอุณหภูมิระหว่าง ๓๓ - ๓๘ องศาเซลเซียส ๒) ฤดูฝน ช่วงเดือนมิถุนายนจนถึงเดือนตุลาคม โดยจะมีฝนตกชุกในช่วงเดือนสิงหาคมและเดือนกันยายน แต่ปริมาณน้ำฝนไม่มากนัก และ ๓) ฤดูหนาว ช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ มีอากาศหนาวมากและแห้งแล้ง

ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติ ประกอบด้วย ๑) ทรัพยากรป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้ซึ่งเป็นป่าไม้เบญจพรรณ ซึ่งปัจจุบันเหลืออยู่ไม่มาก ประมาณ ๑๙๔ ไร่ ส่วนใหญ่ถูกทำลายและแผ้วถางเพื่อทำการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ ๒) ทรัพยากรดิน ลักษณะสภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินเหนียวปนทรายและดินลูกรัง มีความอุดมสมบูรณ์พอสมควร และ ๓) ทรัพยากรน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ ลำน้ำ ห้วย คลอง และหนองน้ำ เช่น ลำน้ำยาม คลองเชื่อม เป็นต้น โดยแหล่งน้ำเหล่านี้ใช้ประโยชน์ด้านการเกษตร และในหน้าแล้งมีสภาพแห้งขอด ปริมาณน้ำไม่เพียงพอในการทำการเกษตรตลอดปี นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น บ่อบาดาลสาธารณะ บ่อบาดาลของเอกชน

๒. การปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหาร

เทศบาลตำบลโพนแพง แบ่งการบริหารออกเป็น ๒ ด้าน คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๑๑ คน ฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ๒ คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขาธิการนายกเทศมนตรี

ฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอัตรากำลังจำนวน ๖๕ คน ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานจ้าง ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน ๓ คน สำนักงานปลัด จำนวน ๒๑ คน กองคลัง จำนวน ๙ คน กองช่าง จำนวน ๙ คน กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน ๒๒ คน และหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ คน

เขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น ๑๒ หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร ๙,๖๖๐ คน จำนวนครัวเรือน ๓,๒๖๓ ครัวเรือน ดังตารางที่ ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	แพ่งน้อย	๒๔๗	๒๒๓	๔๗๐	๑๗๓
๒	แพ่งใหญ่	๕๕๗	๕๑๘	๑,๐๗๕	๒๙๒
๓	เชื่อม	๔๐๑	๔๑๙	๘๒๐	๓๐๓
๔	กลาง	๓๖๕	๓๘๙	๗๕๔	๓๑๐
๕	นาโน	๔๐๓	๔๐๑	๘๐๔	๓๐๘
๖	คิม	๓๗๗	๓๘๐	๗๕๗	๒๐๑
๗	เชื่อม	๔๔๔	๓๙๕	๘๓๙	๒๗๖
๘	กลาง	๕๒๑	๕๔๙	๑,๐๗๐	๓๐๘
๙	โพนแพง	๓๗๑	๓๖๙	๗๔๐	๒๕๔
๑๐	คิม	๒๘๐	๒๘๕	๕๖๕	๑๙๙
๑๑	เชื่อม	๔๘๙	๔๙๑	๙๘๐	๓๗๑
๑๒	กลาง	๓๘๖	๔๐๐	๗๘๖	๒๖๘
รวม		๔,๘๔๑	๔,๘๑๙	๙,๖๖๐	๓,๒๖๓

๓. โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

การไฟฟ้าและการประปา

ประชาชนได้รับการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ครอบคลุมหมู่บ้าน และ
ทุกครัวเรือน สำหรับการประปา ครัวเรือนจะใช้น้ำประปาจากระบบประปาหมู่บ้าน ๒ แห่ง ครัวเรือนที่มี
น้ำประปาใช้ ๒,๗๗๖ ครัวเรือน

การสื่อสารและโทรคมนาคม

มีชุมสายโทรศัพท์ ๒ แห่ง ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ๖ ตู้ หอกระจายข่าวในชุมชน ๑๒ แห่ง
สถานีวิทยุชุมชน ๑ แห่ง วิทยุกระจายเสียงไร้สาย ๓ จุด ส่วนไปรษณีย์ใช้บริการจากสำนักงานไปรษณีย์
อำเภออากาศอำนวย

การคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมทางบกที่เชื่อมโยงระหว่างเทศบาลตำบลโพนแพงกับพื้นที่อื่นหลาย
เส้นทาง รวมทั้งถนนระหว่างหมู่บ้าน และถนนภายในหมู่บ้าน แบ่งเป็น ถนนลาดยาง ๔ สาย ถนนคอนกรีต
๖๙ สาย และถนนลูกรัง ๒๑ สาย นอกจากนี้ยังมีสะพานคอนกรีต จำนวน ๑๔ แห่ง

๔. สภาพทางสังคม

ตำบลโพนแพง ประชากรส่วนใหญ่พูดภาษาท้องถิ่น (ย้อ ลาว และ โย้ย) และนับถือศาสนา
พุทธ มีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ คือ วัดป่าที่ปบุญญาราม (วัดหลวงปู่ผ่าน) มีวิถีชีวิตเรียบง่าย ดังนั้น กิจกรรม
ส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมทางศาสนา และประเพณีฮีตสิบสองคองสิบสี่ เช่น วันสงกรานต์ วันเข้าพรรษา
วันออกพรรษา บุญผะเหวดเทศน์มหาชาติ/แห่พระแก้ว บุญข้าวสาก ไห่ล้านบุชาไฟ การแข่งเรือ เป็นต้น

ด้านการศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๔ แห่ง
โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน ๓ แห่ง
โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	จำนวน ๒ แห่ง
โรงเรียนเอกชน (ระดับอนุบาลและอาชีวศึกษา)	จำนวน ๑ แห่ง
ห้องสมุดประชาชน	จำนวน ๑ แห่ง
ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน	จำนวน ๑๒ แห่ง

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน ๑ แห่ง
รถเก็บขยะ	จำนวน ๑ คัน
อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ทุกหมู่บ้าน	จำนวน ๑๒ คณะ

ด้านกีฬา และนันทนาการ

ลานกีฬา	จำนวน ๑ แห่ง
สนามกีฬา	จำนวน ๕ แห่ง
สวนสาธารณะ	จำนวน ๑ แห่ง
สนามเด็กเล่น	จำนวน ๔ แห่ง

ด้านความปลอดภัย และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ศูนย์บริการและช่วยเหลือประชาชน	จำนวน ๑ แห่ง
รถบรรทุกน้ำ (ขนาดความจุไม่น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ ลิตร)	จำนวน ๑ คัน
รถกระเช้า	จำนวน ๑ คัน
รถบรรทุกตัก ๖ ล้อ	จำนวน ๑ คัน
รถพยาบาลฉุกเฉินพร้อมอุปกรณ์ทางการแพทย์	จำนวน ๑ คัน
เครื่องสูบน้ำ	จำนวน ๔ เครื่อง

ด้านการสังคมสงเคราะห์

บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ประกอบด้วย

ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๑,๓๕๑ คน
ผู้พิการ	จำนวน ๒๒๖ คน
ผู้ติดเชื้อเอดส์	จำนวน ๒๑ คน

๕. สภาพทางเศรษฐกิจ**ด้านการเกษตร**

การประกอบอาชีพหลักของประชาชน ส่วนใหญ่ทำการเกษตร ได้แก่ ทำนา และเลี้ยงสัตว์ (โค กระบือ และสุกร) ส่วนที่เหลือประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย และอื่น ๆ

ด้านการพาณิชย์/อุตสาหกรรม

การพาณิชย์ในท้องถิ่นส่วนมากจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กในหมู่บ้าน ได้แก่

สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน ๑ แห่ง
ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน ๑๖๖ แห่ง
ร้านอาหาร	จำนวน ๖ แห่ง
ร้านตัดผม/ร้านเสริมสวย	จำนวน ๗ แห่ง
โรงแรม/รีสอร์ท	จำนวน ๔ แห่ง

นอกจากนี้ก็มีกรรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มทอผ้ามัดหมี่ กลุ่มทอผ้า

คราม กลุ่มทอผ้าข้าวม้า เป็นต้น

๖. การกิจการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยมีภารกิจอยู่ ๗ ด้าน คือ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ๕) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ๖) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๗) ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากภารกิจดังกล่าว ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโพนแพง จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการ ๔ งาน ดังนี้

๖.๑ งานด้านสาธารณูปโภค

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นหนึ่งในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญ เพราะมีส่วนในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีขอบข่ายและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการงานโยธา ดังนี้ ๑) งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนงาน การก่อสร้าง และควบคุมการก่อสร้าง อาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ท่อระบายน้ำ และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ การซ่อมบำรุง รักษา วัสดุครุภัณฑ์ด้านงานโยธา งานซ่อมบำรุงรักษา ๒) งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การควบคุม ดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ต้นไม้ พันธุ์ไม้ การประดับตกแต่งอาคาร สถานที่ ๓) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับติดต่อประสานงานด้านสถานที่ งานพิธีต่าง ๆ การควบคุม ดูแลการติดตั้งเวที ป้าย การจัดบริเวณ งานไฟฟ้าแสงสว่างและเครื่องขยายเสียงของงานพิธี ระบบไฟฟ้าสำนักงานอาคารราชการ โคมไฟถนน และงานวิศวกรรมจราจร ๔) งานวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบคำนวณรายละเอียดทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม วางโครงการและแผนงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม ควบคุมการก่อสร้าง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การให้คำปรึกษาแนะนำและบริการด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม

จากปีงบประมาณที่ผ่านมา เทศบาลตำบลโพนแพงได้มีการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานด้านสาธารณูปโภคในหลายอย่าง เช่น การก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก การก่อสร้างรางระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนลูกรัง การขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำ การติดตั้งโคมไฟสาธารณะ เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลโพนแพง จึงให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานด้านสาธารณูปโภคที่ให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๖.๒ งานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา ถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีบทบาทหน้าที่ในการบริหารการศึกษาและพัฒนา การศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยการส่งเสริม การศึกษา การเผยแพร่ แะแนวการศึกษาและหลักสูตรการเรียนการสอน พัฒนาเทคโนโลยีสื่อการเรียน การสอน การอบรม เลี้ยงดู จัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษาระดับก่อนปฐมวัยและปฐมวัย ส่งเสริมและพัฒนา องค์ความรู้ของบุคลากรทางการศึกษา และสนับสนุนกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

เทศบาลตำบลโพนแพง ได้มีการดำเนินงานด้านศึกษาใน ๓ ส่วน ดังนี้ ๑) การศึกษาในระบบ โดยการสนับสนุนค่าอาหารกลางวัน และสนับสนุนเงินค่าบริหารการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตพื้นที่บริการ ๒) ส่วนการศึกษานอกระบบ โดยมีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อพัฒนาการศึกษาปฐมวัย เป็นบริการ ให้แก่บุตรหลานของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งปัจจุบันมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๔ ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านเขื่อม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านกลาง/นาโน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแพงใหญ่ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านคิม โดยที่ผ่านมาเทศบาลตำบลโพนแพง ได้จัดโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการสนับสนุนศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กด้านค่าอาหาร ค่าอาหารเสริมนม และค่าวัสดุการศึกษา โครงการจัดกีฬาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น รวมถึงโครงการหลักสูตรการศึกษา เพื่อพัฒนากิจกรรมเสริมประสบการณ์เรียนรู้สำหรับเด็กก่อนวัยเรียน ตามแนวทางการจัดประสบการณ์หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย และ ๓) การศึกษาตามอัธยาศัย โดยการ จัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น

ดังนั้น เทศบาลตำบลโพนแพง จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้งการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการของโรงเรียนในเขตพื้นที่บริการ รวมทั้งการ บริการของห้องสมุดประชาชน ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการการจัด กิจกรรม/โครงการพัฒนาด้านการศึกษาของเทศบาล

๖.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

งานได้รายได้หรือการจัดเก็บภาษี เป็นหนึ่งในภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมาให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดเก็บภาษีและอากรต่าง ๆ โดยมีอำนาจดำเนินการได้เองในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การสำรวจ การประเมิน การจัดเก็บ การพิจารณาอุทธรณ์ และการบังคับหรือเปรียบเทียบปรับ ผู้หลักเลียงภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโพนแพง มีขอบข่ายการให้บริการ ได้แก่ การ จัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ รวมทั้งให้คำแนะนำในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม โดยมีงานบริการหลัก ๕ ประเภท คือ ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ค่าธรรมเนียมการ เก็บขยะ และการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ดังนั้น เทศบาลตำบลโพนแพง จึงจัดให้มีการประเมินความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่ต้องชำระภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๖.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมการกีฬา การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น กิจกรรมทางศาสนา งานห้องสมุด งานสวนสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม โดยแบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น ๓ งาน คือ ๑) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสวัสดิการสังคม ด้านสุสานและฌาปนสถาน ด้านพัฒนาชุมชน ด้านการจัดระเบียบชุมชน ด้านการกีฬาและนันทนาการ ๒) งานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสังคมสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยากขาดแคลนไร้ที่พึ่ง คนชรา คนพิการ ทุพพลภาพ และผู้ป่วยเอดส์ รวมถึงด้านพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี และ ๓) งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน ด้านพัฒนาสตรีและเยาวชน ด้านสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี และด้านสวนสาธารณะ

จากปีงบประมาณที่ผ่านมา เทศบาลตำบลโพนแพงได้มีการดำเนินการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมหลายอย่าง เช่น การจัดกีฬาตำบล การส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาอำเภออากาศอำนวย การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน การส่งเสริมอาชีพพัฒนาสตรีและครอบครัว การจ่ายเบี้ยยังชีพ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลโพนแพง จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมทุกงานบริการ ทั้งงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนด้านการกีฬาและนันทนาการ งานสังคมสงเคราะห์ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส และงานส่งเสริมและพัฒนาสตรี ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ ซึ่งจะช่วยให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

๑. สถานที่ดำเนินการวิจัย
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ ทำการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านแพ่งน้อย หมู่ ๑, บ้านแพ่งใหญ่ หมู่ ๒, บ้านเชื่อม หมู่ ๓, บ้านกลาง หมู่ ๔, บ้านนาโน หมู่ ๕, บ้านคิม หมู่ ๖, บ้านเชื่อม หมู่ ๗, บ้านกลาง หมู่ ๘, บ้านโพนแพง หมู่ ๙, บ้านคิม หมู่ ๑๐, บ้านเชื่อม หมู่ ๑๑ และบ้านกลาง หมู่ ๑๒

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ดำเนินการวิจัย คือ เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน ๙,๖๖๐ คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑. การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ กรณีการหาค่าเฉลี่ยและไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔๓)

$$n = \frac{NZ^2 \sigma^2}{NE^2 + Z^2 \sigma^2}$$

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่าง
	N	คือ จำนวนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง
	Z	คือ ค่าสถิติ Z ตามระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
	σ^2	คือ ค่าความแปรปรวนประชากร
	E	คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อน

ข้อมูลสำหรับกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนประชากรรวม ๙,๖๖๐ คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ ๙๕ ดังนั้น $Z = ๑.๙๖$ และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไม่ทราบค่าความแปรปรวนประชากร ดังนั้น $E = ๐.๑\sigma$

$$n = \frac{๙,๖๖๐ (๑.๙๖)^2 \sigma^2}{๙,๖๖๐ (๐.๑ \sigma)^2 + (๑.๙๖)^2 \sigma^2}$$

$$n = ๓๖๙.๔๗ \approx ๓๗๐ \text{ คน}$$

๒. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่แรก สุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) เพื่อให้กระจายตัวอย่างประชากรครอบคลุมพื้นที่ทุกหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเหนือ ขั้นตอนที่สอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชาชนแต่ละหมู่บ้าน (สุวิมล ติรกานันท์, ๒๕๕๗) เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลการมาใช้บริการของประชาชน

โดยขนาดตัวอย่างย่อย ๑๒ หมู่บ้าน กำหนดตามสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐ หน้า ๘๙) ดังนี้

$$n_j = \frac{n}{N} \times N_j$$

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง
	n_j	คือ จำนวนตัวอย่างย่อยตามสัดส่วนประชากร เมื่อ $j = ๑, ๒, \dots, ๑๒$
	N	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของเทศบาลตำบลโพนแพง
	N_j	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละหมู่บ้าน

จากขนาดตัวอย่างผู้รับบริการ เท่ากับ ๓๗๐ คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างย่อยจากผู้รับบริการในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อสะท้อนการเป็นตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งผู้รับบริการในทุกหมู่บ้านมีโอกาสถูกเลือกด้วยความเป็นของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลโพนแพง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N_i)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (n_i)
แพ่งน้อย หมู่ที่ ๑	๔๗๐	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๔๗๐$	๑๘
แพ่งใหญ่ หมู่ที่ ๒	๑,๐๗๕	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๑,๐๗๕$	๔๑
เชือก หมู่ที่ ๓	๘๒๐	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๘๒๐$	๓๑
กลาง หมู่ที่ ๔	๗๕๔	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๗๕๔$	๒๙
นาโน หมู่ที่ ๕	๘๐๔	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๘๐๔$	๓๑
คิม หมู่ที่ ๖	๗๕๗	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๗๕๗$	๒๙
เชือก หมู่ที่ ๗	๘๓๙	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๘๓๙$	๓๒
กลาง หมู่ที่ ๘	๑,๐๗๐	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๑,๐๗๐$	๔๑
โพนแพง หมู่ที่ ๙	๗๔๐	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๗๔๐$	๒๘
คิม หมู่ที่ ๑๐	๕๖๕	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๕๖๕$	๒๒
เชือก หมู่ที่ ๑๑	๙๘๐	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๙๘๐$	๓๘
กลาง หมู่ที่ ๑๒	๗๘๖	$= \left[\frac{๓๗๐}{๙,๖๖๐} \right] \times ๗๘๖$	๓๐
รวม	๙,๖๖๐		๓๗๐

ที่มา : จากการคำนวณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษครั้งนี้ ใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษามีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

ความพึงพอใจจากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านสาธารณสุข

๒. งานด้านการศึกษา

๓. งานด้านรายได้หรือภาษี

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

โดยคำถามในตอนต้นที่ ๒ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และคำถามปลายเปิดส่วนหนึ่งของข้อเสนอแนะการให้บริการ และใช้มาตรประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ต (Likert scale) ซึ่งใช้วัดทัศนคติสำหรับเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (สุวิมล ติรภานันท์, ๒๕๕๗) มีค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๕ ระดับ ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เคยใช้บริการ ทั้งที่มารับบริการเองหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ ตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวัดตำแหน่งข้อมูลด้วยค่าร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการวัดการกระจายของข้อมูลด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ค่าร้อยละ (percentage) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐, หน้า ๕๒)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

โดย p คือ ค่าร้อยละ

f คือ จำนวนความถี่ของรายการที่ต้องการวัดตำแหน่ง

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐, หน้า ๖๕)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

โดย $\bar{X}$ คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

X_i คือ คะแนนความพอใจของผู้รับบริการแต่ละคน เมื่อ $i = 1, 2, \dots, N$

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐, หน้า ๗๔)

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

โดย $S.D$ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจ

การประเมินผลข้อมูล แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. การประเมินระดับความพึงพอใจ จะประเมินจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๔)

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ แปลว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการ จากเกณฑ์การหาร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย} \times 100}{\text{คะแนนเต็มความพึงพอใจ (๕ คะแนน)}}$$

โดยมีเกณฑ์คะแนนตัวชี้วัด ดังนี้

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนคุณภาพการให้บริการ
มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เก็ร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เก็ร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เก็ร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เก็ร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เก็ร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เก็ร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เก็ร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เก็ร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เก็ร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามงานบริการ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๐ คน ดังแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๒๓๖	๖๓.๘
	หญิง	๑๓๔	๓๖.๒
อายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๓.๒
	อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๓๒	๘.๖
	อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๗๙	๒๑.๔
	อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๑๔	๓๐.๘
	อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๘๒	๒๒.๒
	อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๕๑	๑๓.๘

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๔	๑.๑
	พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑	๓.๐
	เกษตรกร	๒๔๖	๖๖.๕
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๓	๖.๒
	รับจ้างทั่วไป	๘๖	๒๓.๒
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๒๓๔	๖๓.๒
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๑	๒๑.๙
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๓๗	๑๐.๐
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๓.๕
	ปริญญาตรี	๕	๑.๔
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท	๓๘	๑๐.๓
	ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท	๖๔	๑๗.๓
	ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๒๑๑	๕๗.๐
	ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๕	๑๒.๒
	ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๗	๑.๙
	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๕	๑.๔

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘ อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒ ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕ รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐ และรับราชการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕ และระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔ ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐ รองลงมา คือ ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓ ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒ ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙ และสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๓

ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง ในภาพรวมตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. งานด้านสาธารณูปโภค	๔.๘๖	๐.๑๔	๙๗.๒	มากที่สุด
๒. งานด้านการศึกษา	๔.๘๗	๐.๑๕	๙๗.๔	มากที่สุด
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๘๘	๐.๐๘	๙๗.๖	มากที่สุด
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๔	๐.๐๙	๙๖.๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๖	๐.๐๗	๙๗.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ แสดงถึง ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔ ลำดับถัดมา คือ งานด้านสาธารณสุขโรค คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ ลำดับสุดท้าย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๘

ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพงในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๑๐	๙๗.๔	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๑๒	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๓	๙๗.๐	มากที่สุด
๔. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๐๙	๙๗.๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๖	๐.๐๗	๙๗.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โพนแพง ตามคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๒ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ ทุกด้าน โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒, ๙๗.๐ และ ๙๖.๘ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๔ - ๔.๗

ตารางที่ ๔.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้าน
สาธารณูปโภค

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๕	๙๗.๐	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
๒. มีขั้นตอนการทำโครงการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น การก่อสร้างถนน การทำรางระบายน้ำ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๓. การทำโครงการแต่ละโครงการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. มีบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึงทุกชุมชน	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖	มากที่สุด
๕. มีการบำรุงรักษา และซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๒๕	๙๖.๘	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือจุดให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมในด้านข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณูปโภคของตำบล	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘	
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๗	๐.๒๗	๙๗.๔	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๒	๙๗.๘	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๓	๙๗.๔	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๔ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๒๔	๙๗.๘	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๙๔	๐.๒๕	๙๘.๘	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ	๔.๘๕	๐.๓๕	๙๗.๐	มากที่สุด
๓. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๐	๙๘.๐	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๖	๐.๑๔	๙๗.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านสาธารณสุขปโค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔, ๙๗.๐ และ ๙๖.๘ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึงทุกชุมชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ ส่วนหัวข้อการทำโครงการแต่ละโครงการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๖

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความพร้อมในด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขปโคของตำบล มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ ส่วนหัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๘ ส่วนหัวข้อสถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐

ตารางที่ ๔.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๒๖	๙๗.๔	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๓. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน	๔.๘๙	๐.๓๒	๙๗.๘	มากที่สุด
๔. ให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงทุกหมู่บ้าน/ชุมชน	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๕. การบริการมีความถูกต้องเหมาะสม เช่น การจัดกิจกรรมพัฒนาเด็ก การจัดอาหารกลางวันของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๒๖	๙๗.๒	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น ผ่านผู้นำชุมชน เครือข่ายสังคมออนไลน์	๔.๘๕	๐.๓๕	๙๗.๐	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือจุดให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ เช่น จำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนในเขตพื้นที่บริการของ อบต.	๔.๘๘	๐.๓๒	๙๗.๖	มากที่สุด
๔. มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น ข้อมูลจำนวนเด็กก่อนวัยเรียนของตำบล	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘	
๕. มีอุปกรณ์ เครื่องมือและบุคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอกับการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์กีฬา ผู้ดูแลเด็ก	๔.๘๗	๐.๓๓	๙๗.๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๕ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๑๕	๙๗.๖	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๘	๐.๓๒	๙๗.๖	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๒	๙๗.๖	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๒	๙๗.๘	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๘	๐.๓๒	๙๗.๖	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๗	๙๗.๐	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘	มากที่สุด
๓. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๗	๐.๑๕	๙๗.๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔, ๙๗.๒ และ ๙๗.๐ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ ส่วนหัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น จำนวนเด็กก่อนวัยเรียน มีระดับความ

พึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ ส่วนหัวข้อที่มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ ส่วนหัวข้อสามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ ส่วนหัวข้อมีอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ตารางที่ ๔.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านรายได้หรือภาษี

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๗	๙๗.๐	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การยื่นคำขอชำระภาษี	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. มีการติดต่อประสานงานขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๘	๐.๓๒	๙๗.๖	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๘	๐.๓๒	๙๗.๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ทางภาษี	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๑๘	๙๗.๖	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางหรือวิธีการใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ผ่านผู้นำชุมชน เครือข่ายสังคมออนไลน์	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือจุดให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้รับบริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๖ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๙	๐.๑๕	๙๗.๘	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	๔.๙๐	๐.๓๐	๙๘.๐	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๒	๙๗.๖	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๙๑	๐.๒๙	๙๘.๒	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๗	๐.๓๓	๙๗.๔	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๑๓	๙๘.๐	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๔	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘	มากที่สุด
๓. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๐	๙๘.๐	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๙๑	๐.๒๙	๙๘.๑	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๘	๐.๐๘	๙๗.๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘, ๙๗.๖ และ ๙๗.๐ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการติดประกาศอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๗.๖ ส่วนหัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การยื่นคำขอชำระภาษี มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ และช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ

มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๗.๘ ส่วนหัวข้อมีความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๒ ส่วนหัวข้อสามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๔ ส่วนหัวข้อมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖

ตารางที่ ๔.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ	๔.๙๑	๐.๑๓	๙๘.๒	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๔	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๑	๐.๒๘	๙๘.๒	มากที่สุด
๔. การบริการเป็นแบบตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๙๑	๐.๒๘	๙๘.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	๔.๘๙	๐.๓๒	๙๗.๘	มากที่สุด
	๔.๙๑	๐.๒๘	๙๘.๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๐	๐.๒๓	๙๖.๐	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๖	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น จำนวนและรายชื่อของผู้สูงอายุ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖	มากที่สุด
	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๗ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๒๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. การอธิบายแนะนำบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๓. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น บริการนอกสถานที่	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๔	๐.๐๙	๙๖.๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๒ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๒ และ ๙๖.๐ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๔ ส่วนหัวข้อการบริการเป็นแบบตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคม

ออนไลน์ ผู้นำชุมชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ ส่วนหัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการ และมีความพร้อมด้านข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น จำนวนและรายชื่อของผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๖

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดย หัวข้อสามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ ส่วนหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ ส่วนหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น การบริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

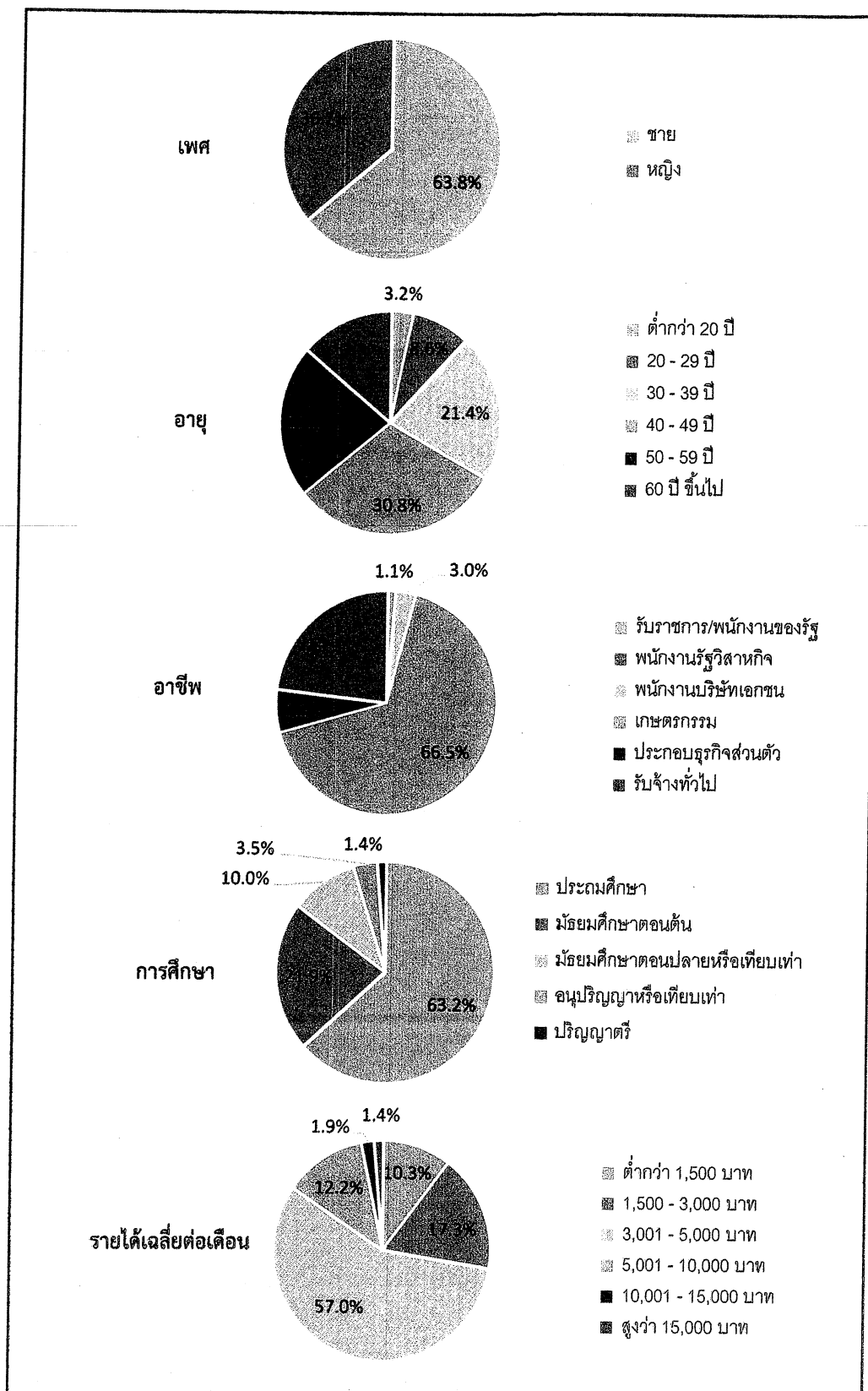
กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง จำนวน ๓๗๐ คน โดยสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมด ๙,๖๖๐ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโพนแพง ด้วยมาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิเคอร์ท (Likert scale) จากข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประเมินผลข้อมูล ๒ ลักษณะ คือ ประเมินระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ และประเมินคุณภาพการให้บริการจากค่าร้อยละระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจากงานบริการทั้ง ๔ งาน จำนวนรวม ๓๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๓.๘ และมีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี ร้อยละ ๓๐.๘ โดยประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๕ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๖๓.๒ และส่วนใหญ่มียรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๕๗.๐ ดังรายละเอียดแสดงในภาพที่ ๕.๑



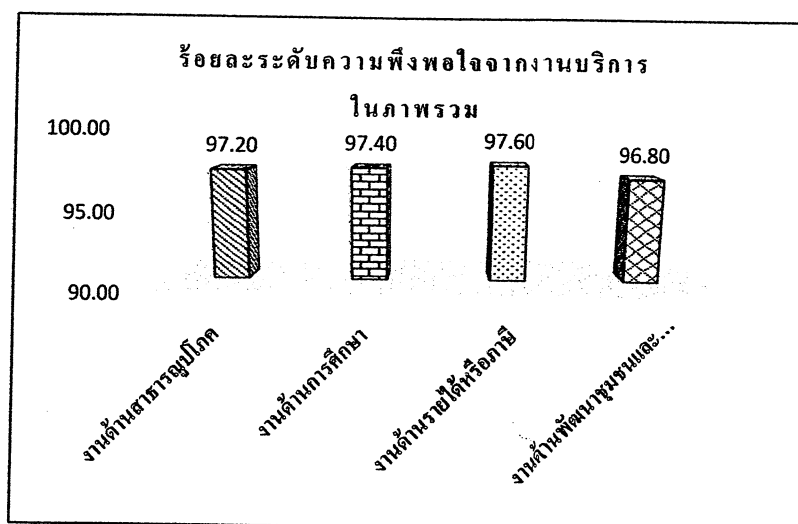
ภาพที่ ๕.๑ คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

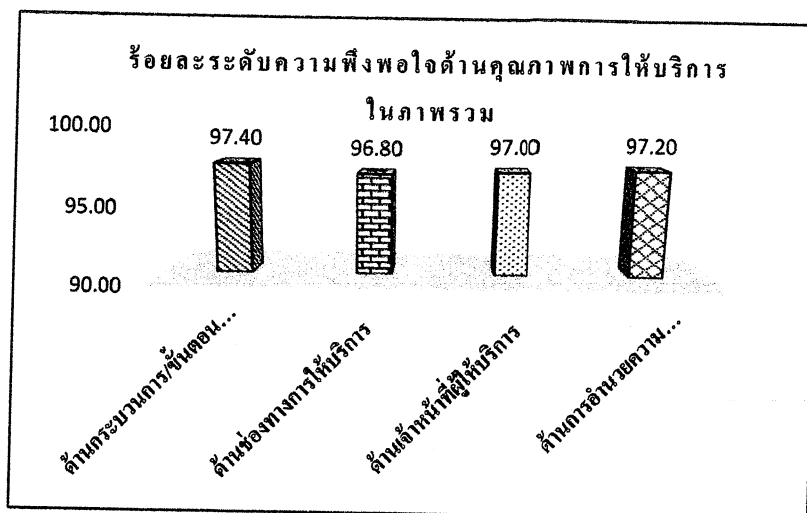
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพงในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๒ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

โดยความพึงพอใจจากงานบริการแต่ละงาน งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔, ๙๗.๒ และ ๙๖.๘ ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ ๕.๒



ภาพที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

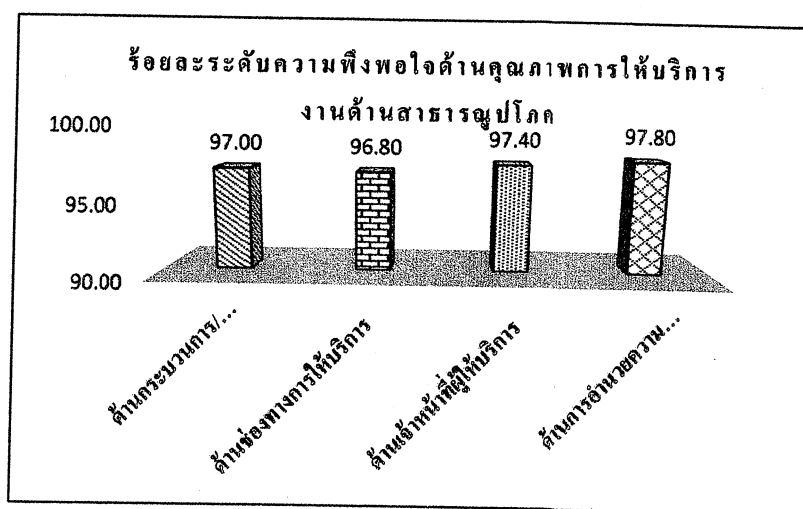
ส่วนความพึงพอใจตามคุณภาพการให้บริการจากงานบริการแต่ละด้าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒, ๙๗.๐ และ ๙๖.๘ ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ ๕.๓



ภาพที่ ๕.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแยกตามคุณภาพการให้บริการ

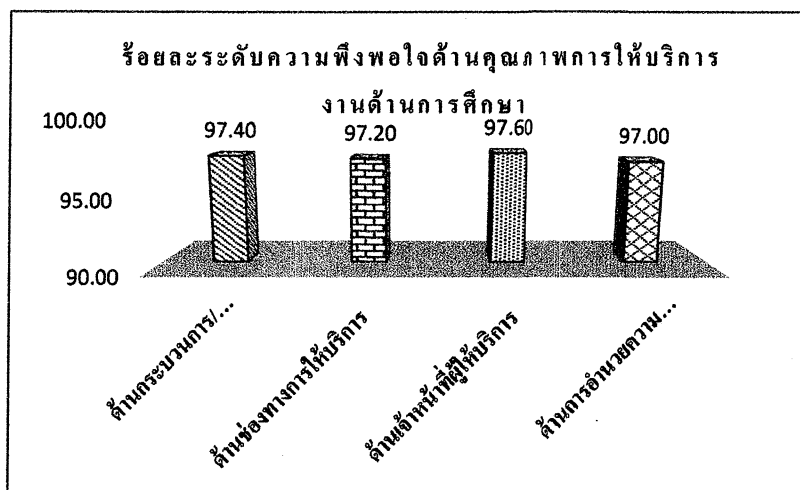
๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขโรค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ โดยด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔, ๙๗.๐ และ ๙๖.๘ ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ ๕.๔



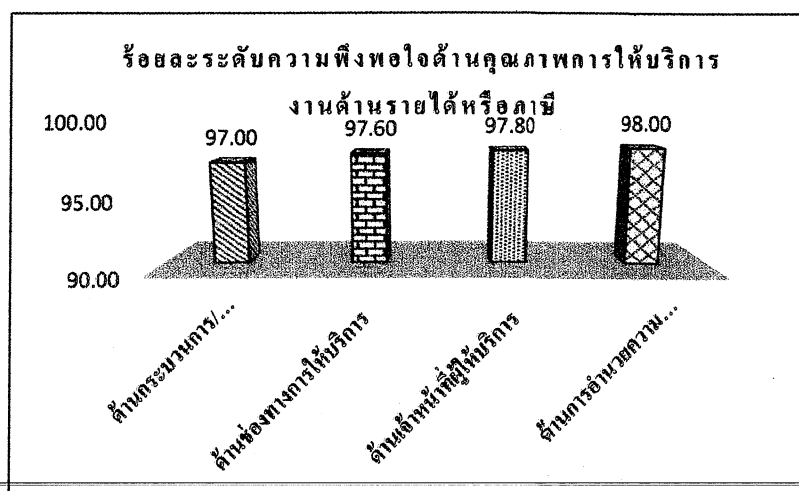
ภาพที่ ๕.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขโรค

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔, ๙๗.๒ และ ๙๗.๐ ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ ๕.๕



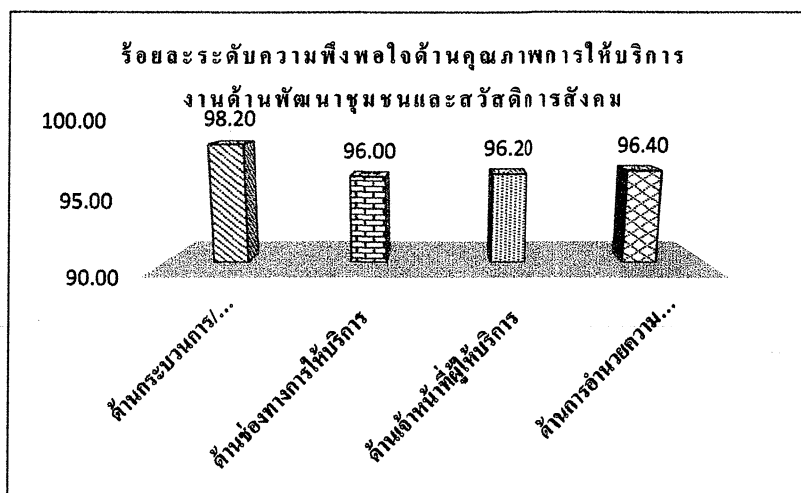
ภาพที่ ๕.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ โดยด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘, ๙๗.๖ และ ๙๗.๐ ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ ๕.๖



ภาพที่ ๕.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ โดย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๒ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๒ และ ๙๖.๐ ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ ๕.๗



ภาพที่ ๕.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ทั้ง ๔ งาน คือ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น อาทิ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี (วรุณี เชาว์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์, ๒๕๕๙) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, ๒๕๕๘) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด (สุนารี แสนพยุห์, ๒๕๕๗) สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนแพง ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร (Millet, ๑๙๕๔: ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๕๙)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง ตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์คุณภาพระดับ ๑๐ (ร้อยละระดับความพึงพอใจเกิน ๙๕.๐) ทั้งในภาพรวมและในทุกประเด็นการประเมินคุณภาพ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก เพราะคุณภาพการให้บริการเหล่านี้ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘: พิมพ์ เมฆสวัสดิ์, ๒๕๔๙) และเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันทั่วทั้งที่สามารถให้บริการได้ง่าย และมีบริการอย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถ ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทดี และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลโพนแพง พบว่า การให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากเทศบาลตำบลโพนแพงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการทุกขั้นตอน ตลอดจนการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง โดยเฉพาะการประสานงานกับผู้นำชุมชนและท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์แจ้งบริการต่าง ๆ รวมถึงมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และทุ่มเท มีความสุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงแนะนำการใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอที่จอดรถ สถานที่มีสภาพแวดล้อมน่าใช้บริการ มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วน รวมทั้งการให้บริการนอกสถานที่

การให้บริการที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลโพนแพง ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ดังนั้น ประชาชนจึงมีความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง โดยสะท้อนออกมาเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของเทศบาลตำบล โพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ทางผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูล ประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

๒.๑ งานด้านสาธารณูปโภค ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ เช่น งานบริการ ซ่อมแซม บำรุงรักษา ถนนภายในหมู่บ้าน ไฟฟ้าถนน หรือไฟฟ้าสวนสาธารณะ รวมถึงการสำรวจวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ

๒.๒ งานด้านการศึกษา ควรมีการเสริมด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะ กิจกรรม ให้เด็กก่อนวัยเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของเด็ก โดยจัดหาอุปกรณ์เสริม ในการทำกิจกรรม เช่น สมุดภาพ อุปกรณ์การเล่นเกม อุปกรณ์เสริมทักษะการเรียนรู้ เป็นต้น นอกจากนี้ ส่วนของโรงเรียนในเขตพื้นที่บริการของ อบต. ควรมีการเสริมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมและ เพียงพอกับการให้บริการ เช่น อุปกรณ์กีฬา หนังสือสำหรับห้องสมุด เป็นต้น

๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ เช่น การทำป้าย แสดงวิธีการ หลักการคิดภาษีจากระบบแผนที่ภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละประเภท หรือจัดทำแผ่นพับ แนะนำการชำระภาษี เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความยุติธรรมในการเสียภาษี รวมทั้งกรณีเมื่อเกิดความ ลำบากในการเสียภาษี ควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิด โดยทำหนังสือทวงถามผู้ค้างชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง

๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยจัดโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ รวมถึงด้านสังคมสงเคราะห์ เช่น โครงการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตผู้ด้อยโอกาส การประชาสัมพันธ์ถึงการขึ้นทะเบียน สิทธิต่าง ๆ ที่ได้รับ และขั้นตอนวิธีปฏิบัติในการ รับเงินอุดหนุน

๓. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โพนแพง ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/กิจกรรมตาม ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการ บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. สำนักบริหารงานทะเบียน. (๒๕๖๒). รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น ๙ กันยายน ๒๕๖๒, จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/>.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๖๒). รายงานแสดงสถานการณ์บันทึกข้อมูล อบท. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น ๙ กันยายน ๒๕๖๒, จาก <http://info.dla.go.th/>.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (๒๕๕๔). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล รายนาค. (๒๕๕๒). การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดการบริหารสาธารณะที่ดี. กรุงเทพฯ: ทิศวิ.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (๒๕๔๙). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ ๒) กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๕๔). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ ๙). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (๒๕๕๑). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๐). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ (๒๕๔๕, ๒ ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม ๑๑๙ ตอนที่ ๙๙ ก. หน้า ๑-๑๓. สืบค้น ๒ กันยายน ๒๕๖๐, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๐๐๑๐๒๒๘๑.PDF>.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (๒๕๔๙). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สถาบันวิจัยสังคม. (๒๕๕๕). รายงานการวิจัย เรื่องการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี ๒๕๕๕. เชียงใหม่: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักงานตรวจสอบภายใน. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘. พิษณุโลก: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. นครปฐม: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักบริการวิชาการ. (๒๕๕๙). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองแปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ชลบุรี: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอยะมะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘. อุดรธานี: ผู้แต่ง.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๕. สืบค้น ๓ กันยายน ๒๕๖๒, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>

วรณี เชาว์สุขุม และดวงตา สราญรมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ๖ (๒), ๑๒๕-๑๓๔.

วันชัย แก้วศิริโกมล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (๒๕๕๐). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมหมาย เปียถนอม. (๒๕๕๑). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมิต สัชฌกร. (๒๕๕๐). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สวยธาร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (๒๕๓๔). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุนารี แสนพุก. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สุวิมล ติรกันันท์. (๒๕๕๗). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๒). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (๒๕๕๔). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (๒๕๔๓). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนา
สถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Allport, G.W. (๑๙๓๕). *Attitudes. A Handbook of Social Psychology*. In Murchison, C. (Ed).
Worcester: Clark University Press.
- Bisen, V. & Priya. (๒๐๑๐). *Industrial psychology*. New delhi: New Age International.
- Cullen, R. (๒๐๐๑). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*, ๔๙ (Spring),
๖๖๒-๖๘๖.
- Gronroos, C. (๒๐๐๐). *Service management and marketing: A customer relationship
management approach*. Chichester: Wiley.
- Kotler, P. & Keller, K. J. (๒๐๑๒). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H. (๑๙๙๖). *Managing Services*. New York: McGraw-Hill.
- Millett, D. (๑๙๕๔). *Management in the public service: the quest for effective
performance*. New York: McGraw-Hill.
- Mullins, L. T. (๑๙๘๕). *Management and organisational behaviour*. London: Pitman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (๑๙๘๘). SERVQUAL: A multiple item scale
for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, ๖๔,
๑๒-๔๐.
- Shelly, M.W. (๑๙๗๕). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam
Press.
- Steve, L.G. & Cook, L.L. (๑๙๙๕). *Opinion Regarding to the Service*. 4th ed. Englewood:
Fresearch, Harvard University.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง

อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์มากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี
☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยงชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
☐ ต่ำกว่า 1,500 บาท ☐ 1,500 - 3,000 บาท
☐ 3,001 - 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ สูงกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด |

1. งานด้านสาธารณูปโภค

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์						
2. มีขั้นตอนการทำโครงการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น การก่อสร้างถนน การทำรางระบายน้ำ						
3. การทำโครงการแต่ละโครงการเสร็จตามเวลาที่กำหนด						
4. มีบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึงทุกชุมชน						
5. มีการบำรุงรักษา และซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมในด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภคของตำบล						
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. การอธิบายหรือแนะนำบริการต่าง ๆ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความคล่องตัว และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ						
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ						
4. มีอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ						

2. งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
2. มีการติดประกาศอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน						
3. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน						
4. ให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงทุกหมู่บ้าน/ชุมชน						
5. การบริการมีความถูกต้องเหมาะสม เช่น การจัดกิจกรรมพัฒนาเด็ก การจัดอาหารกลางวันของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางหรือวิธีการใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ผ่านผู้นำชุมชน เครือข่ายสังคมออนไลน์						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่หรือให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ เช่น จำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนในเขตพื้นที่บริการของ อบต.						
4. มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น จำนวนเด็กก่อนวัยเรียน						
5. มีอุปกรณ์ เครื่องมือและบุคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอกับการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์กีฬา ผู้ดูแลเด็ก						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ						
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ						
4. มีอุปกรณ์/เทคโนโลยีทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น						

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การยื่นคำขอชำระภาษี						
2. มีการติดประกาศอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ทางภาษี						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางหรือวิธีการใช้บริการหลายช่องทาง เช่น ผ่านผู้นำชุมชน เครือข่ายสังคมออนไลน์						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้รับบริการ						
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ						
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ						
4. มีอุปกรณ์ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น						

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าถึงบริการได้ง่าย เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ						
2. มีการติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. การบริการเป็นแบบตามลำดับก่อน/หลัง						
5. ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผ่านผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลของผู้รับบริการ เช่น จำนวนและรายชื่อของผู้สูงอายุ						
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อย่างเต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. สามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริการ						
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ						
4. มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น การบริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ						