

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2568

จัดทำโดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาทจังหวัดสุรินทร์ และนายพนม ดวงราศี นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ที่ไว้วางใจให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในการอำนวยความสะดวกและยังได้รับความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ช่วยวิจัยและนักศึกษา สำหรับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผล ตลอดจนคำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ขอขอบคุณ ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาทจังหวัดสุรินทร์ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ อย่างดียิ่ง

และขอขอบคุณ คณะผู้บริหารและบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สำหรับการเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 ให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ผู้บริหาร บุคลากร นักวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั้งในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กันยายน 2568

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้ใช้บริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนหรือมากที่สุด โดยประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ประกอบด้วย 1) งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) 2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) และ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)

การประเมินผลใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 199 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 สรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.89 เพศชาย จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.11 ส่วนใหญ่มี 60 ปีขึ้นไป จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.92 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 18-24 ปี และ อายุ 30-39 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.52 รวมทั้ง ต่ำกว่า 17 ปี และ อายุ 25-29 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.02 ส่วนใหญ่มีการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.60 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.58 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.01 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.32 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.09 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.03 และ ไม่ทำงาน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.52 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.31 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.62 ไม่มีรายได้ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.06 และรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.51

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2567-2568 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.78 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.64 อื่น ๆ /ไม่ระบุ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.05 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.02 ส่วนใหญ่เข้ารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

บ่อยครั้ง เวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.43 รองลงมา ได้แก่ เวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.55 และเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.03 ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้งใช้เวลา 10-30 นาที จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.29 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.63 มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.55 และใช้เวลา 31-60 นาที จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.02 และส่วนใหญ่มีแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ จากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.04 จาก เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก และเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.02 จากเพื่อนบ้าน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.51

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

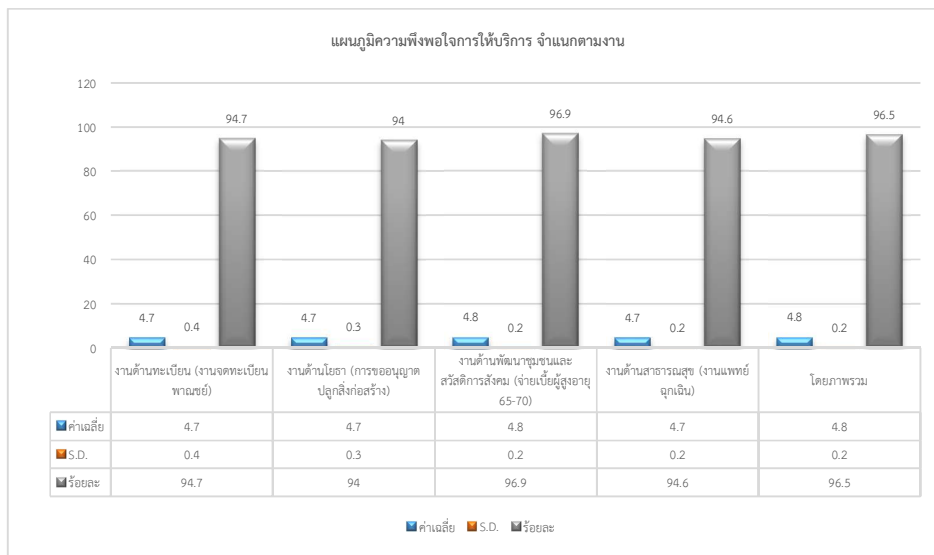
2.1 ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.88 รองลงมา คือ งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.71 ด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.59 และด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.09 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33 และด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.73 ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถสรุประดับและแปลผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ได้ดังนี้

การให้บริการจำแนกตามงาน	\bar{X}	SD.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ	4.79	0.37	95.73	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.33	96.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.85	0.29	97.09	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.30	96.76	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.83	0.25	96.51	มากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอ
ปราสาท จังหวัดสุรินทร์



แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง จำแนก
ตามงาน

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ค
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฌ
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตการดำเนินงาน	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ	20
ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	27
องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	28
ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดในการวิจัยแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	36
3 วิธีดำเนินการสำรวจ	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการวิจัย	58
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	68
ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	69
ข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	74
ค ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์	76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนครัวเรือน และประชากร	31
3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน	38
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	44
4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน	47
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	48
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ	49
4.5 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน	50
4.6 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน	51
4.7 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการจำแนกตามงาน	53
4.8 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน	55

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568	36
4.1	ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน	48
4.2	ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	49

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นถือเป็นหลักการสำคัญที่สะท้อนถึงการเปลี่ยนผ่านการบริหารราชการไทยให้มีความใกล้ชิดประชาชนมากขึ้น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 มาตรา 250 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีหน้าที่และอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสะท้อนถึงการขยายขอบเขตของการกระจายอำนาจที่ไม่ได้จำกัดเพียงการบริหารจัดการทั่วไป แต่ยังครอบคลุมมิติการศึกษาและคุณภาพชีวิตของประชาชน นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญยังเปิดโอกาสให้ อปท. สามารถร่วมมือหรือมอบหมายการจัดบริการแก่ภาคเอกชนและหน่วยงานรัฐอื่นได้ หากก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันเป็นการต่อยอดหลักการยึดหยุ่นในการบริหารงานและเป้าหมายสำคัญคือ “ประโยชน์สูงสุดของประชาชน” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. 2560, โกวิทย์. 2554, เรืองวิทย์. 2555)

การปฏิรูปท้องถิ่นดังกล่าวมีจุดเริ่มต้นตั้งแต่รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย งบประมาณ และกิจกรรมของตนเอง ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประชาธิปไตยฐานราก (สถาบันพระปกเกล้า. 2557) ต่อมาพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ได้วางกรอบการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น ทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร และทรัพย์สิน ทำให้ อปท. มีศักยภาพมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ โดยกำหนดบทบาทหลัก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและความสงบเรียบร้อย ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ภารกิจดังกล่าวทำให้ อปท. ไม่ได้เป็นเพียงผู้จัดบริการขั้นพื้นฐาน แต่ยังมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างรอบด้านและเป็นกลไกประชาธิปไตยท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

นอกจากนั้น รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 250 ยังได้วางหลักการสำคัญด้านการคลัง โดยกำหนดให้รัฐจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสมเพื่อให้ อปท. มีรายได้เพียงพอ รวมทั้งส่งเสริมการหารายได้ด้วยตนเอง และในระหว่างที่ยังไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ รัฐต้องจัดสรรงบประมาณสนับสนุนไปล่วงหน้าก่อน พร้อมทั้งบัญญัติให้กฎหมายที่เกี่ยวข้องต้องรับรองอิสระของ อปท. ในการบริหารจัดการการเงินการคลัง การจัดบริการสาธารณะ และการสนับสนุนการศึกษา โดยมีการกำกับดูแลเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติ ป้องกันการทุจริตและคำนึงถึงความแตกต่างขององค์กรแต่ละประเภท สิ่งนี้จึงทำให้ อปท. ก้าวพ้นจากการเป็นเพียงผู้ปฏิบัติตามนโยบายส่วนกลาง ไปสู่การเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างแท้จริง (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2560)

การยกระดับคุณภาพการบริหารงานท้องถิ่นยังได้รับการเสริมด้วย พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งวางหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นกรอบการบริหารราชการ โดยยึดหลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและการให้ความสำคัญกับประชาชน เพื่อสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของสังคมอย่างแท้จริง หลักการดังกล่าวประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546, อริย์ธัช. 2560) ซึ่งถือเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการจัดการบ้านเมืองอย่างยั่งยืน

ในที่สุดการประเมินคุณภาพการให้บริการของ อปท. ได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนประสิทธิภาพการจั้ดบริการสาธารณะ และยังเชื่อมโยงกับระบบแรงจูงใจภายในองค์กร โดยคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้มีมติกำหนดให้การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะเป็นมาตรฐานทั่วไปสำหรับการกำหนดสิทธิประโยชน์ตอบแทนอื่นในลักษณะเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงาน ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น การประเมินดังกล่าวต้องดำเนินการโดยสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีความเป็นกลางและได้มาตรฐาน เพื่อให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส โดยเกณฑ์การประเมินจะต้องครอบคลุมอย่างน้อย 4 ด้านในแต่ละภารกิจบริการ เพื่อสะท้อนคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรอบด้าน

ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะ พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) 2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) และ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) ซึ่งทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจังจึงสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้ให้บริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนหรือมากที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลักโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือกอย่างง่ายจากประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 มีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1.1 การประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์)
- 2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70)
- 4) งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)

1.2 เกณฑ์ตัวชี้วัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินงานหรือกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 330 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Mogan, 1970 : 607-610) จำนวน 199 คน

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 – กันยายน 2568 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายน – สิงหาคม พ.ศ.2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้

1. เพื่อใช้วัดระดับองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. สามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง และทำให้การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี รัก ชอบ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งในครั้งนี้จะหมายถึงความรู้สึกดี รัก ชอบ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวกของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ได้แก่ มีการตัดป้ายขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว และการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ และมีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ป้าย เพชบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น
3. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความเสมอภาคในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ พร้อมใช้งาน และสถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการในงาน 4 ด้าน จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 ได้แก่

- 1) งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์)
- 2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70)
- 4) งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้

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

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ นั่นคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจ หรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

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

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อุทัย พรรณสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ

ทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก

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

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึง ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มี ทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผล มาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้น จนเกิดเป็นทัศนคติใน ทางบวก หรือเกิดความชอบใจ โดยในงานวิจัยนี้ เป็นระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองต่อการบริการ ที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการ บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นกัน ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550 : 35-37) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็น กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะทางสังคม

2.1.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและ พฤติกรรมของบุคคล ทั้งที่มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยตรง (Membership Groups) ได้แก่

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

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

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

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

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

2.2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษาถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

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

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

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

2.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการ คือ

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

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

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

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

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้เสนอทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้มากมายทฤษฎี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ทฤษฎีที่เน้น

สถานการณ์ ทฤษฎีที่เน้นคุณลักษณะของบุคคล และทฤษฎีที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (ชูชัย สมितिไกร. 2557 : 308-313) ดังนี้

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

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

3.3 ทฤษฎีที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (Interactive Theories) มีแนวคิดว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลกับสถานการณ์ แม้ว่าจะมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีการรับรู้คุณค่า (Value-Percept Theory) ซึ่งมีนักวิจัยได้เสนอว่า การรับรู้คุณค่าของแต่ละบุคคลจะเป็นสิ่งที่กำหนดว่า ปัจจัยใดที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่ามีดีของงานที่มีความสำคัญต่อตนเองยังไม่ได้รับ การตอบสนอง บุคคลนั้นก็จะเป็นเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังในการบริการนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในงานของผู้รับบริการ

4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด. 2554 : 21) โดย

เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548 : 172-173) ได้แก่

1) ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ นำประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการ นั้นก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

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

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

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

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

การปกครองท้องถิ่นปัจจุบันแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กับระดับชุมชนเมืองและชนบท ได้แก่ เทศบาล กรณีชุมชนเมือง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรณีการปกครองท้องถิ่นระดับชุมชนเมืองและชนบท เขตชุมชนเมืองที่ใดที่มีความ

เจริญและความพร้อมของรายได้ก็ให้จัดตั้งเทศบาลขึ้น โดยเทศบาลนั้นมี 3 ระดับ คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โดยขึ้นอยู่กับสภาพความหนาแน่นชุมชนและรายได้ หรือถ้าเป็นท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นที่มีประชาชนตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรก็จะเป็นเทศบาลเมือง ถ้าเป็นชุมชนขนาดใหญ่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรก็ยกเป็นเทศบาลนคร

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

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 7 พ.ศ.2562 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น 2) องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรงจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. มาตรา 58 ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และมีระยะการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายบริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสมาชิก 2 ประเภท คือ 1) สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และ 2) สมาชิกโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านของทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล ส่วนคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน

(4 ปีแรก) ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระ 4 ปี ทั้งนี้ “หลักจากครบ 4 ปีแรก สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีเพียงประเภทเดียว” คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน สมาชิกโดยตำแหน่งอย่าง กำนันผู้ใหญ่บ้านจะหมดสิทธิไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

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

2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินกิจกรรมในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายนอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของตนในการให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม และการจัดกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 1,000 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภา

องค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

2.2.1 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2.2.2 มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแล การจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว การรักษาความสะอาดของ ถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับ โรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก ตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ คุ่มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.2.3 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อน หย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีแลส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มี อุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สิน อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

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

3.1 การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นพร้อมกับการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองของเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่งในสมัยที่จอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ขึ้นมาและยกเลิกกฎหมายเก่าทั้งหมด โดยได้ปรับแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวมาโดยตลอด มีการแก้ไขเพิ่มเติม คือ พระราชบัญญัติเทศบาล

(ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ดังนี้

3.1.1 เทศบาลตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

3.1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

2) ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

(2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้

(3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3.1.3 เทศบาลนคร

1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้

3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

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

3.2 การจัดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

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

3.2.1 สำนักปลัดเทศบาล

3.2.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย

1) ส่วนราชการที่เป็นสำนัก หรือกอง

- การคลัง

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

2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

3.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

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

เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำและหน้าที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของเทศบาลในบทนี้จะขออธิบายเพียงเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง ดังนี้

3.3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ

1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

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

2) เทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่ต้องทำเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลดังกล่าวข้างต้น และมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

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

- ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3.3.2 หน้าที่ที่อาจจัดทำ มีดังนี้

- 1) เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

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

- 2) เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- ให้มีการสาธารณสุข
- จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
- ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- เทศพาณิชย์

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักในการบริการสาธารณะและดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาลอันได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัย การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

4. หน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

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

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

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

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

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

นอกจากนี้ ในส่วนของด้านวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2555 : 18) ยังได้สรุปวัตถุประสงค์ที่สำคัญเอาไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อช่วงแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะการบริหารประเทศต้องใช้เงินงบประมาณ หากให้รัฐบาลดูแลการบริการชุมชนทั้งหมด อาจไม่มีงบประมาณเพียงพอแต่ถ้ามีการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะมีรายได้จากท้องถิ่นบริการชุมชนและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ ซึ่งนอกจากจะแบบเบาภาระรัฐบาลด้านการบริหารและงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงด้านอื่นด้วย เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและเวลาในการทำงาน 2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะประชาชนแต่ละแห่งย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการบริหารประเทศ โดยรวมและอาจไม่รู้จักความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เมื่อเทียบกับท้องถิ่นที่เป็นคนท้องถิ่น และได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนในท้องถิ่น 3) เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นสามารถหารายได้เอง เช่น เก็บภาษีค่าธรรมเนียม

หรือรายได้อื่น ซึ่งเป็นวิธีหารายได้จากท้องถิ่นมาบริหาร ทำให้ประหยัดงบประมาณที่รัฐบาลจะต้องให้แก่ท้องถิ่น แม้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุน แต่ก็ไม่ใช่ทั้งหมดทั้งจำนวนและต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณที่สมเหตุสมผล และ 4) เพื่อให้เป็นแหล่งให้การศึกษาการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เพราะการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมบริหารและกำหนดนโยบาย คนในท้องถิ่นจึงมีโอกาสเข้าไปเป็นผู้บริหาร เป็นสภาท้องถิ่น และเป็นผู้ผลักดันนโยบายหรือควบคุมการดำเนินการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

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

1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

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

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

ความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้ การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความหวงแหน และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรวจสอบรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้น ได้รับการชมเชยไปด้วย 2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม งานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น งานของพนักงานในบริษัทธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้น บริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่ เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย

2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน

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

S = Smiling & Sympathy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรหน่วยราชการของตนด้วย

C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีต่อผู้มาขอรับบริการ

E = Enthusiasm นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชนซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ้งยากไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มียู่ในตัวเราทุกคนเพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชนอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามาใช้บริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

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

3.1 ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) นั่นคือชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากรู้ได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3.3 ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ ชำนาญงานรู้จริง (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

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

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

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

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

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

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

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

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการด้วย

4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

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

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก สบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย

สำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้ สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่นั่งรอเข้าแถว เพื่อซื้อตั๋วการแสดงละครเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบาย ก็คาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

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

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

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคนทุกระดับอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่ต่างกันอย่างไม่พอใจ

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับคุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริหารที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

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

5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือกลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ดังนั้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจมีสมรรถนะสูงตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้ประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”

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

เพื่อให้เป้าหมายข้างต้นเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการไร้รอยต่อโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน

รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ประกอบไปด้วย 5 แผนย่อย ได้แก่

1. การพัฒนาบริการประชาชน เน้นการให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

2. การบริหารจัดการการเงินการคลัง เน้นการบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการใช้งบประมาณการจัดการรายได้รายจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและประหยัดที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย

3. การปรับสมดุลภาครัฐ เน้นการให้ภาคส่วนอื่น ๆ อาทิภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือ ประชากรรัฐโมเดลสามารถเข้ามาแบ่งเบาภาระในการแก้ไขและตอบสนองความต้องการของตัวเองในพื้นที่ส่งผลให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อก่อให้เกิดบริการสาธารณะเพื่อประชาชน

4. การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ เน้นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาครัฐและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารการตัดสินใจและการบริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้เอกชน ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน และประโยชน์ในการใช้ชีวิตให้วิธีการทำงานของหน่วยงานราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เน้นการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก และเป็นคนเก่ง มีความรู้ความสามารถในการทำงานรับใช้ประเทศชาติและประชาชน

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

ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผน ยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไรก็ตาม สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผลขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1. มุ่งเน้นความสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาท้องถิ่น ระบบติดตามและประเมินผลของ อบต. ต้องดำเนินการภายใต้กรอบแผนพัฒนาท้องถิ่นและนโยบายของรัฐ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บท (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

2. ครอบคลุมงานบริการสาธารณะหลากหลาย การติดตามและประเมินผลครอบคลุมทั้งงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นพันธกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

3. เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบติดตามและประเมินผลของ อบต. ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านเวทีประชาคมหรือแบบสอบถาม เพื่อให้สะท้อนปัญหาและความต้องการของพื้นที่อย่างแท้จริง (Patton, 2008)

4. ยึดหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การรายงานผลต้องสามารถตรวจสอบได้ โดยการเปิดเผยต่อสภา อบต. หน่วยงานกำกับดูแล และประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใส (Stufflebeam & Coryn, 2014)

5. ใช้เกณฑ์และตัวชี้วัดตามมาตรฐานราชการ การติดตามและประเมินผลต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของประชาชน ตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

6. เป็นวงจรต่อเนื่องเพื่อการพัฒนา (PDCA) การติดตามและประเมินผลมีลักษณะเป็นกระบวนการวนซ้ำ ได้แก่ การวางแผน (Plan) การดำเนินการ (Do) การตรวจสอบผล (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพที่นิยมใช้ในภาครัฐและท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

7. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจุบัน อบต. จำนวนมากใช้ระบบสารสนเทศ เช่น e-Plan, MIS และ Dashboard ในการติดตามและประเมินผล เพื่อให้การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

โดยสรุป ระบบติดตามและประเมินผลขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีลักษณะสำคัญคือ ต้องดำเนินการอย่างสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาท้องถิ่น ครอบคลุมภารกิจด้านบริการสาธารณะทุกมิติ เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม มุ่งเน้นความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยใช้เกณฑ์และตัวชี้วัดตามมาตรฐานราชการ ควบคู่กับการดำเนินงานตามวงจร PDCA เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ e-Plan และ Dashboard เพื่อช่วยให้การเก็บ วิเคราะห์ และรายงานผลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2560, Patton, 2008., Stufflebeam & Coryn. 2014)

องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

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

นอกจากนี้ องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผลขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดองค์ประกอบ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์และเป้าหมายการประเมิน ต้องระบุชัดเจนว่าการติดตามและประเมินผลทำขึ้นเพื่ออะไร เช่น เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความโปร่งใส และผลสัมฤทธิ์ของโครงการ/กิจกรรม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2562)
2. ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่นและนโยบาย เช่น ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ผลลัพธ์ (Effectiveness) และความพึงพอใจของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2560)

3. ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตามประเมินผลต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบคลุม และเป็นปัจจุบัน โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น การสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เอกสาร และการใช้ฐานข้อมูลดิจิทัล (Patton. 2008)

4. กลไกและผู้รับผิดชอบการติดตามประเมินผล อบต. ต้องกำหนดคณะทำงานหรือหน่วยงานภายในรับผิดชอบ เช่น สำนักปลัด กองยุทธศาสตร์พัฒนา และต้องมีการประสานงานกับ สภา อบต. และประชาชนเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2562)

5. การรายงานผลและการเผยแพร่ ต้องมีระบบการรายงานที่ชัดเจน เช่น รายงานต่อสภา อบต. ประชาชน และหน่วยงานกำกับ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและปรับปรุงการดำเนินงาน (Stufflebeam & Coryn. 2014)

6. การนำผลการประเมินไปใช้ (Feedback & Utilization) ผลการติดตามและประเมินต้องถูกนำไปใช้จริง เพื่อการปรับปรุงพัฒนาแผนงาน/โครงการ และกำหนดนโยบายในอนาคต ไม่ใช่เพียงแค่เป็นรายงาน (Patton. 2008)

โดยสรุป องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผลในองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การใช้ตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่สอดคล้องกับ แผนพัฒนาท้องถิ่น การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่หลากหลาย การมีหน่วยงานและบุคลากร รับผิดชอบ การจัดทำรายงานผลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และการนำผลไปใช้ปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนถึงการบริหารจัดการที่เน้นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และการมีส่วนร่วม ของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562., สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2560, Patton. 2008., Stufflebeam & Coryn. 2014)

ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ได้ขอรับการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) 2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่าย เบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) และ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) ทั้งนี้สภาพทั่วไปและข้อมูล พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นมาของชื่อบ้านพลวง

ในอดีตการอพยพตั้งถิ่นฐานที่อยู่อาศัยใหม่ของราษฎรปัจจัยหลักที่สำคัญ คือแหล่งน้ำ ทั้งน้ำ ดื่ม น้ำใช้และน้ำเพื่อการเกษตร มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ตรงที่ตั้งบ้านพลวง หนองน้ำขนาดใหญ่จะมีพีช น้ำชนิดหนึ่งคล้ายต้นกก ชาวบ้านเรียกต้น (พลวง) เป็นพีชน้ำที่เล็กกว่าต้นกกและมีจำนวนมาก ทำให้ ทุกคนตัดสินใจตั้งชื่อหมู่บ้านตามหนองน้ำและพีชชนิดนี้ คือ ต้นพลวง ซึ่งเป็นพีชน้ำที่เป็นเอกลักษณ์ของ พื้นที่และมีจำนวนมากกว่าพีชน้ำชนิดอื่น ๆ อีกประการหนึ่ง คือ บริเวณปราสาทหินโบราณรอบด้านสี่ ทิศ มีร่องน้ำ หรือคูน้ำ ขนาดกว้าง ประมาณ 8-9 เมตร ยาวประมาณ 20-30 เมตร ด้านทิศเหนือ ทิศใต้ และทิศตะวันตก จะเป็นบารายล้อมทั้งสามด้านของปราสาทหินศิลาแลง ซึ่งขอมได้สร้างไว้ตาม ประวัติศาสตร์ ระหว่างพุทธศตวรรษที่ 16-17 คูน้ำจะเต็มไปด้วยพีชน้ำ คือ ต้นพลวง ซึ่งเป็นข้อมูลอีก ข้อมูลหนึ่งที่ยืนยันได้ว่าตั้งชื่อหมู่บ้าน ตำบล ตามชื่อพีชน้ำในพื้นที่ นอกจากนี้ ทางกรมศิลปากรได้

สำรวจและบูรณะซ่อมแซม ปราสาทหินบ้านพลวง ให้คงทนถาวรและมีสภาพเหมือนเดิม ยกฐานะและ ประชาสัมพันธ์เป็นแหล่งท่องเที่ยว โบราณสถาน โบราณวัตถุสมัยขอมโบราณอีกด้วย

คนกลุ่มแรกที่อพยพมาอาศัยอยู่ในตำบลบ้านพลวง คือ

กลุ่มที่ 1 มาจากเขตอำเภอเมือง ซึ่งมีอาชีพในการตัดไม้ซุงของโรงเลื่อยจักรศรีสุรินทร์

กลุ่มที่ 2 คนในพื้นที่ เพราะเป็นทางผ่านไปมา ระหว่างเมืองสุรินทร์กับสาธารณรัฐ กัมพูชาทางช่องจอม เมื่อประชาชนที่ผ่านไปมาพบพื้นที่ที่เหมาะสมกับอาชีพความเป็นอยู่ จึงตั้ง บ้านเรือนอาศัยมาจนถึงปัจจุบัน

เดิมหมู่บ้านในตำบลบ้านพลวงอยู่ในตำบลก้งแอน ได้แยกตั้งเป็นตำบลบ้านพลวง เมื่อปี พ.ศ. 2534 ซึ่งประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน ปี 2538 ได้แยกหมู่บ้านเพิ่มขึ้นอีก เป็นหมู่ที่ 12 เป็นบ้านกุ่มพะเนียง ต่อมาในปี 2544 ได้แยกบ้านสวายซอ ออกจากบ้านอำปิลก ตั้งเป็น หมู่ที่ 13 และปี 2547 แยกบ้านหนองพลวงเป็นหมู่ที่ 14 ซึ่งปัจจุบันมีทั้งสิ้น 14 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านพลวง

หมู่ที่ 2 บ้านพลวงใต้

หมู่ที่ 3 บ้านก้นจาง

หมู่ที่ 4 บ้านบัลลังก์

หมู่ที่ 5 บ้านโคกตามอน

หมู่ที่ 6 บ้านโคกตะเคียน

หมู่ที่ 7 บ้านปึงเม็ง

หมู่ที่ 8 บ้านนิคมชอยสอง

หมู่ที่ 9 บ้านอำปิลก

หมู่ที่ 10 บ้านตาโสร

หมู่ที่ 11 บ้านโคกเพชร

หมู่ที่ 12 บ้านกุ่มพะเนียง

หมู่ที่ 13 บ้านสวายซอ

หมู่ที่ 14 บ้านหนองพลวง

ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

2. สภาพทั่วไป

ตำบลบ้านพลวงตั้งอยู่ทางทิศใต้ที่ว่าการอำเภอปราสาท ระยะทาง 1 กิโลเมตร มีเนื้อที่ ประมาณ 45 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลตาเบา ตำบลหนองใหญ่ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหนองใหญ่ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันตก ติดกับรั้ววัดบ้านโคกเบง สิ้นสุดที่ถนนสายบ้านอำปิลก – โคกเบง

ตำบลบ้านพลวงมีเนื้อที่ประมาณ 45 ตารางกิโลเมตร เป็นที่ราบทุ่งนาปี ลักษณะดิน เหนียวปนทราย บริเวณทำเลเลี้ยงสัตว์ สภาพของหมู่บ้านกระจายอยู่เป็นกลุ่มก้อน ตั้งชื่อหมู่บ้านตาม ลักษณะภูมิประเทศ ทางสัญจรไปมาสะดวกสามารถเชื่อมและติดต่อกับตำบล ข้างเคียง และเป็นตำบล หน้าด่านที่จะผ่านเข้าสู่เขตชายแดนอำเภอกาบเชิง ประชาชนทำนาทำสวนทำไร่ปลูกผักไว้ขายและ บริโภคเอง เพราะอยู่ติดกับตลาดอำเภอปราสาทจึงมีความสะดวกในการเพาะปลูกทำการเกษตร

3. สภาพทางสังคม

การศึกษา ประกอบด้วย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปึงเม็ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบัลลังก์ ศิลาลาสน์ มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านพลวง (พรหมบำรุงราษฎร์) และ

โรงเรียนบ้านอำปอปลง และมีศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการการศึกษานอกกระบวนและตามอัครยาศัยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

4. การปกครอง

ตำบลบ้านพลวงแบ่งการปกครองเป็น 14 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนครัวเรือน และประชากร

หมู่ที่	บ้าน	ครัวเรือน	ประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านพลวง	233	363	416	779
2	บ้านพลวงใต้	234	374	371	745
3	บ้านกันจาน	248	354	346	700
4	บ้านบัลลังก์	247	357	308	665
5	โคกตามอน	475	388	412	800
6	โคกตะเคียน	141	249	233	482
7	บ้านปงเม็ง	139	243	229	472
8	นิคมซอยสอง	180	272	327	599
9	อำปอปลง	149	271	272	543
10	ตาโสร้	199	332	334	666
11	โคกเพชร	84	165	162	327
12	กุ่มพะเนียง	119	226	225	451
13	สวายขอ	92	149	121	320
14	หนองพลวง	92	157	153	310
รวม		2,632	3,900	3,959	7,859

5. สถาบันและองค์กรศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตตำบลบ้านพลวง นับถือศาสนาพุทธ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี จึงเป็นไปตามครรลองคลองธรรม ทางพระพุทธศาสนา และความเชื่อของชาวบ้าน เช่น ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีแซนโดนตา ประเพณีออกพรรษา เทศน์ มหาชาติ ประเพณีลอยกระทง มีวัดและสำนักสงฆ์ รวม 5 แห่ง

6. สภาพทางเศรษฐกิจ

ราษฎรในเขตพื้นที่ตำบลบ้านพลวง ประกอบอาชีพหลัก ได้แก่ การทำนา เลี้ยงสัตว์ อาชีพรอง ได้แก่ การค้า ขาย และรับจ้าง หัตถกรรมในครัวเรือน (ทอผ้าไหม)

สถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ ปราสาทหินบ้านพลวง สามารถรับนักท่องเที่ยวได้ตลอดปี

7. การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

วิสัยทัศน์

“ได้รับการพัฒนาแบบสมดุลประชาชนอยู่ดีมีสุขตามอัตภาพ ชุมชนเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้”

พันธกิจ

1. จัดบริการสาธารณสุขโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการประชาชน
2. พัฒนาและบริหารจัดการแหล่งน้ำอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย
3. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส
4. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและรักษาประเพณีอันดีงาม
5. ส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารจัดการเพื่อบริการประชาชน
6. ส่งเสริมให้ประชาชนได้ออกกำลังกายใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
7. ความเข้มแข็งชุมชนในการประกอบอาชีพให้ประชาชน
8. ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการทำงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
9. ส่งเสริมกระบวนการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานท้องถิ่น

เป้าประสงค์ในการพัฒนา

1. ชุมชนมีระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แหล่งน้ำ และสภาพแวดล้อมที่ดี มีมาตรฐาน เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
 2. รู้จักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความอุดมสมบูรณ์ชุมชนสะอาดปราศจากขยะและมลพิษ
 3. ประชาชนเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการสงเคราะห์และส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
 4. ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน
 5. ประชาชนมีอาชีพและรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต
 6. มีศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นและสืบทอดศาสนา รักษา วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามไว้
 7. บุคลากรมีศักยภาพมีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชน
 8. ประชาชนมีความรู้ด้านวิชาการในการประกอบอาชีพและเพิ่มมูลค่าสินค้าตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
 9. ประชาชนมีความรักใคร่สามัคคีกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นตนเอง
 10. จัดฝึกอบรมสมาชิก อปพร. ให้ครบร้อยละ 2 ของจำนวนประชากร
- ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเพื่อให้วิสัยทัศน์ประสบความสำเร็จ

ในช่วง 5 ปี จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ 23 แนวทางการพัฒนา โดยให้ลำดับความสำคัญในการพัฒนาควบคู่กันไปทุกด้าน แต่ในระยะต้นจะพัฒนาในเรื่องของโครงสร้าง พื้นฐานอาจมีส่วนมากกว่าด้านอื่น หลังจากนั้นจะเน้นด้านเศรษฐกิจ การศึกษา การพัฒนาคุณภาพชีวิตในสัดส่วนที่มากขึ้น ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) 2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) และ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี สรุปผลวิจัยพบว่า 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานสนับสนุนเครื่องสูบน้ำเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้งและอุทกภัยในพื้นที่ประสบภัยของจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภท น้ำมัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานการให้บริการห้องประชุม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการสาธารณสุข (สนามกีฬา) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ 5) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

วิโรจน์ จริงดี (2565) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความใส่ใจ รองลงมาได้แก่ ด้านความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมั่นใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และเมื่อ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

ธาวินี บุตรด้วงและ ชุตินพงศ์ คงสันเทียะ (2565) ความต้องการของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมระดับความต้องการต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และ ด้านน้ำประปา มีความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ด้านเส้นทางคมนาคม ($\bar{X} = 4.77$)

ด้านหอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.51$) และด้านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.12$) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามโดยภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความต้องการต่อการ พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวางทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน

วรพจน์ เพ็ญสูงเนิน (2567) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า 1) การวิเคราะห์ ข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 42-49 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือปวส. มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท 2)การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัด พิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนอันดับแรก คือ การตัดสินใจเท่ากับด้านการติดตามประเมินผล ด้านการรับผลประโยชน์ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการดำเนินการ ตามลำดับ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2567) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม และในแต่ละงาน โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.14 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน จำแนกตามงานที่ประเมิน ได้ดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็น ร้อยละ 97.00 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00

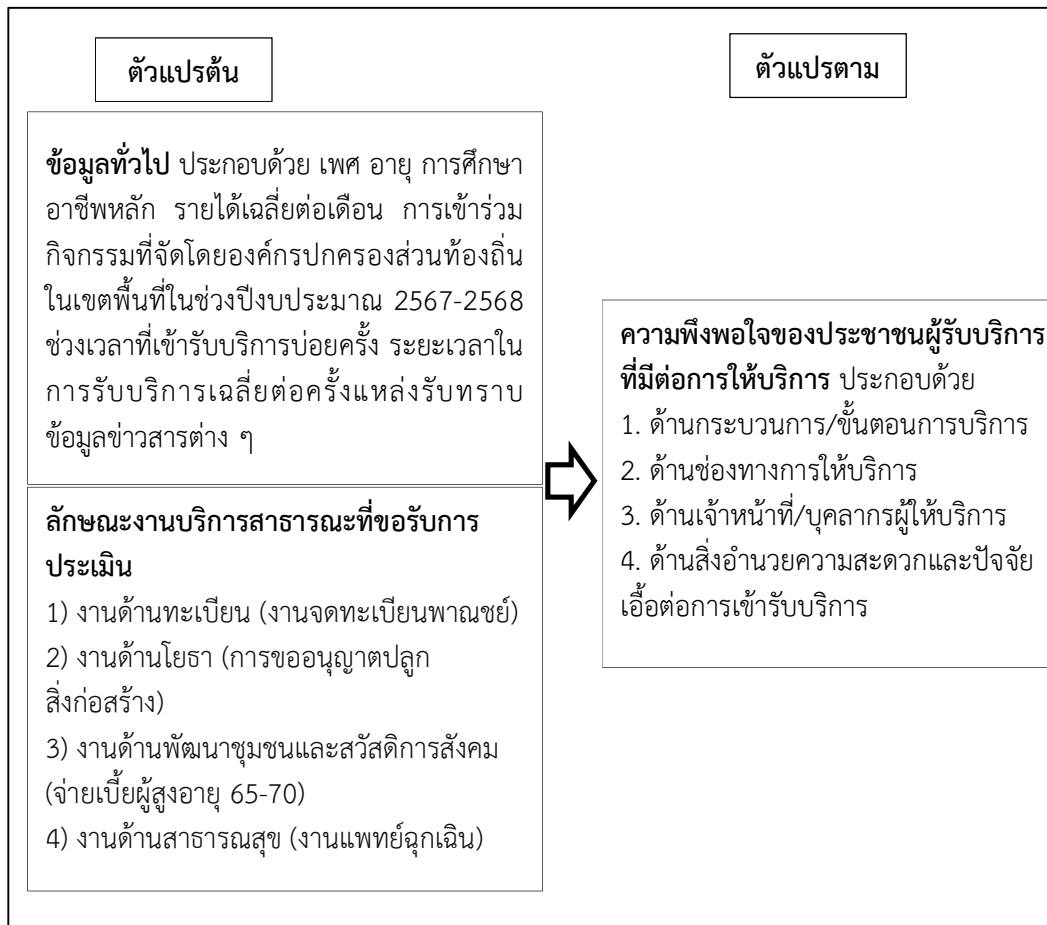
วาล และไรซิน (Walle and Ryzin, 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่า การแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่นมีมากขึ้น เพื่อใช้การปรับปรุงการให้บริการจัดสรรงบประมาณและความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามที่ความสำคัญต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง อดีการให้บริการในภูมิภาคเมื่อเปรียบเทียบโดยใช้คะแนนความพึงพอใจลูกค้า (Andrew Bright & John Fry, 2019) ศึกษาองค์การที่ผูกขาดการให้บริการในภูมิภาค เช่น ผู้จัดจำหน่ายไฟฟ้า ก๊าซ การประปา การลงทุนด้าน

สุขภาพ การขนส่งสาธารณะและรัฐบาลท้องถิ่น อาจมีการกำกับดูแล กฎระเบียบ องค์กรประกอบที่พบ บ่อยในการเปรียบเทียบนี้จะเป็นองค์กรกับองค์กรที่คล้ายกันอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ความพึงพอใจของ ลูกค้าย่อมจะเป็นส่วนสำคัญในการเปรียบเทียบการแข่งขันนี้ แต่ถ้าคนที่มาจากภูมิภาคต่าง ๆ ให้ คะแนนความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะสำหรับประสบการณ์เดียวกันแล้วนี่มีข้อเสียบ้าง ดังนั้น ความพึงพอใจในระดับภูมิภาคได้รับการตรวจสอบสภาพแวดล้อมที่แตกต่างในระดัการบริการลูกค้า ที่มีการควบคุม พบว่าค่าเฉลี่ยของคนคะแนนความพึงพอใจออนไลน์จากภูมิภาคต่าง ๆ ของสหราชอาณาจักรให้กับโรงแรมในวันหยุดประเทศเดียวที่ได้รับการตรวจสอบการจัดอันดับที่ 24 และ 154 ถูก ใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบผสมเชิงเส้นและรูปแบบลำดับ อันดับเครดิตเฉลี่ยที่ได้รับจากผู้คนจาก ภูมิภาคลอนดอนอย่างมีนัยสำคัญต่ำกว่าผู้ที่มาจากที่อื่น ปัจจัยการแก้ไขในระดับภูมิภาคที่มีการพัฒนา และนำไปใช้คะแนนความพึงพอใจ การนำเสนอเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การปรับเปลี่ยนดังกล่าวก็ เพียงพอที่จะย้ายผู้จัดจำหน่ายลอนดอนจากหมวดโทไปยังชายแดน ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ ของลูกค้าควรจะใช้ความระมัดระวังเมื่อเปรียบเทียบองค์กรระดับภูมิภาค การสอบสวนศักยภาพใน การมีอคติในภูมิภาคนี้ก่อให้เกิดผลกระทบขนาดใหญ่พึงพอใจต่อลูกค้าและพฤติกรรม ดังนั้น การ แก้ไขปัจจัยในระดับภูมิภาคควรมีการพัฒนาและนำไปใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจและพฤติกรรม ได้อย่างที่ตั้งใจไว้

ก็เกคไกเต (Gegeckaitte, 2011 : 4) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการซึ่ง การประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึง การ วิเคราะห์ของทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเองในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึง พอใจของลูกค้าไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็จะสามารถทราบถึงกุญแจที่จะ นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึง พอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันคุณภาพการ ให้บริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคและความภักดีในโรงพยาบาล ความคิดสำหรับอนาคต (Appalayya Meesala และ Justin Pual, 2018) พบว่า อุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพในประเทศ กำลังพัฒนาที่มีการบันทึกอัตราการเติบโตสูงในปีที่ผ่านมา การศึกษาครั้งนี้เน้นปัจจัยที่สำคัญที่สุดใน โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่จะให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จในอนาคต หรือไม่ การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจากผู้บริโภคที่ได้รับการบริการจาก 40 โรงพยาบาล เอกชนที่แตกต่างกันใน Hyderabad, อินเดีย โดยความน่าเชื่อถือการตอบสนองความเชื่อมั่นและ ความเห็นอกเห็นใจ (มิติคุณภาพการบริการ) ความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่ โรงพยาบาลเป็นตัวแปรการพิจารณา สำหรับการศึกษานี้ การวิเคราะห์เส้นทางที่กระทำบน AMOS V20 ในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของตัวแปรต่อความ พึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาล เราพบว่าความน่าเชื่อถือและการตอบสนอง (ไม่ มีรูปธรรมและการประกัน) ความพึงพอใจของผู้ป่วยผลกระทบ ความพึงพอใจของผู้ป่วยจะเกี่ยวข้อง โดยตรงกับความจงรักภักดีของผู้ป่วยไปโรงพยาบาล สถานภาพและอายุไม่มีผลกระทบต่อหน้าหนักใน สมการถดถอยของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ แต่ก็พบว่าบางส่วนเพศมีผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ คณะดำเนินงานได้สรุปแนวคิดและผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นผู้มารับบริการในงาน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 330 คน ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2568

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2568 จำนวน 199 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krdjcie and Morgan, 1970 : 607-610) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

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

กำหนด n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

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

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของงานในแต่ละด้าน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีรายละเอียดการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในงานบริการสาธารณสุขที่ขอรับการประเมิน

ที่	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์)	10	10
2.	งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	10	10
3.	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70)	300	169
4.	งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)	10	10
รวม		330	199

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วง ปีงบประมาณ 2567-2568 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

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

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2. แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2567-2568 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

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

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วง ปีงบประมาณ 2567-2568 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

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

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

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

4. แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลงานด้านสาธารณสุข(งานแพทย์ฉุกเฉิน) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2567-2568 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง แหล่งรับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ มี 4 ข้อ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ

3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ มี 5 ข้อ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี 4 ข้อ

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

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้าง พัฒนา และการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

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

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70)

ชุดที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)

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

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

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

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของแบบสอบถามแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 199 คน (รวมทั้ง 4 ฉบับ) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการในงาน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2568

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบเพื่อดูความสมบูรณ์ให้ครบทุกด้าน แล้วให้คะแนนและลงรหัสแล้วจึงนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

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

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององ5 การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 ใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean = \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีเกณฑ์การ แปลความหมายจากค่าคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 ในด้านต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 199 ราย ตามที่กำหนดโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	44	22.11
	หญิง	155	77.89
	รวม	199	100.00
อายุ			
	ต่ำกว่า 17 ปี	6	3.02
	18-24 ปี	9	4.52
	25-29 ปี	6	3.02
	30-39 ปี	9	4.52
	40-49 ปี	0	0.00
	50-59 ปี	0	0.00
	60 ปีขึ้นไป	169	84.92
	รวม	199	100.00
การศึกษา			
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	120	60.30
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	33	16.58
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	39	19.60
	อนุปริญญาและปริญญาตรี	3	1.51
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.51
	รวม	199	100.00
อาชีพหลัก			
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	6	3.02
	รับจ้าง	34	17.09
	ธุรกิจส่วนตัว	10	5.03
	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	3	1.51
	ผู้รับบำนาญ	3	1.51
	เกษตรกรกรรม/กสิกรรม	128	64.32
	พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	2	1.01
	ไม่ทำงาน	9	4.52
	กำลังศึกษา	1	0.50
	อื่น ๆ	3	1.51
	รวม	199	100.00

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	24	12.06
ต่ำกว่า 5,000 บาท	122	61.31
5,001-10,000 บาท	47	23.62
10,001-15,000 บาท	5	2.51
มากกว่า 15,000 บาท	1	0.50
รวม	199	100.00
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2567-2568		
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	111	55.78
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	57	28.64
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	5	2.51
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	8	4.02
ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน)	18	9.05
รวม	199	100.00
ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง		
08.30-12.00 น.	170	85.43
12.01-13.00 น.	19	9.55
13.01-16.30 น.	10	5.03
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	0	0.00
รวม	199	100.00
ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง		
น้อยกว่า 10 นาที	53	26.63
10-30 นาที	116	58.29
31-60 นาที	8	4.02
มากกว่า 1 ชั่วโมง	22	11.05
รวม	199	100.00
แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ		
เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก	8	4.02
สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์	4	2.01
เพื่อนบ้าน	5	2.51
ผู้นำชุมชน	160	80.40
บุคลากรของ เทศบาล/อบต	14	7.04
เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน	8	4.02
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	199	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.89 เพศชาย จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.11

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มี 60 ปีขึ้นไป จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.92 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 18-24 ปี และ อายุ 30-39 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.52 รวมทั้ง ต่ำกว่า 17 ปี และ อายุ 25-29 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.02

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.60 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.58 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.01 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.32 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.09 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.03 และ ไม่ทำงาน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.52 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.31 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.62 ไม่มีรายได้ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.06 และรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.51 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2567-2568 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.78 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.64 อื่น ๆ /ไม่ระบุ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.05 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.02 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง เวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.43 รองลงมา ได้แก่ เวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.55 และเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.03 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้งใช้เวลา 10-30 นาที จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.29 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.63 มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.55 และใช้เวลา 31-60 นาที จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.02 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ จากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.04 จาก เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก และเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.02 จากเพื่อนบ้าน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.51 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน

ลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์)	10	5.03
2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	10	5.03
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70)	169	84.91
4. งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)	10	5.03
รวม	199	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ มากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.91 ส่วน งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) และ งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.03 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) และงานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) โดยคณะดำเนินงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มากย่อมหมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น จึงขอกำหนดความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3-4.8

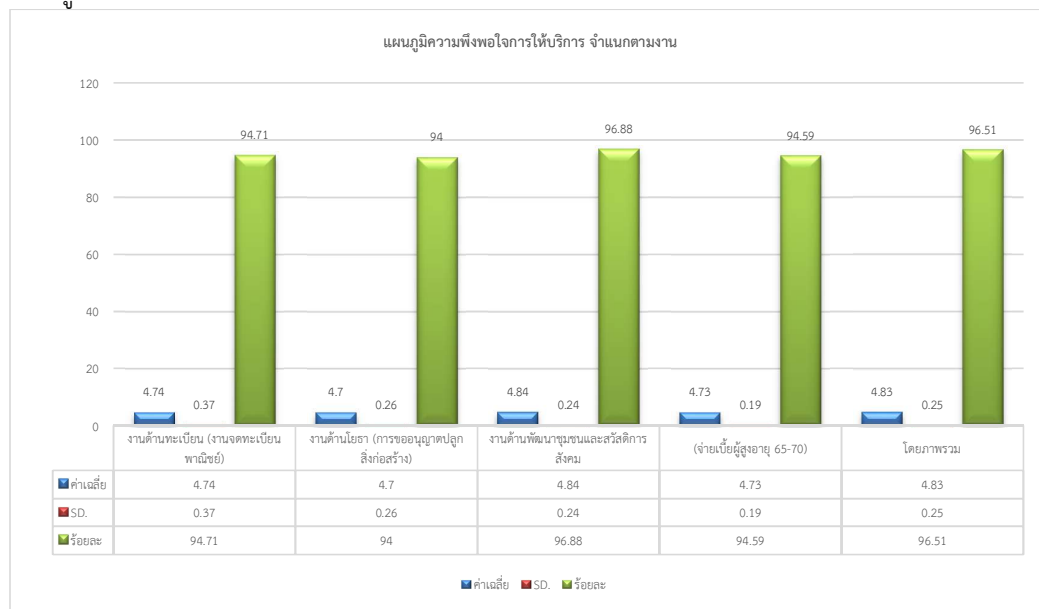
3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	\bar{X}	SD.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์)	4.74	0.37	94.71	มากที่สุด
งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.70	0.26	94.00	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70)	4.84	0.24	96.88	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)	4.73	0.19	94.59	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.83	0.25	96.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.88 รองลงมา คือ งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.71 ด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.59 และด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน ดังแผนภูมิที่ 4.1



แผนภูมิที่ 4.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

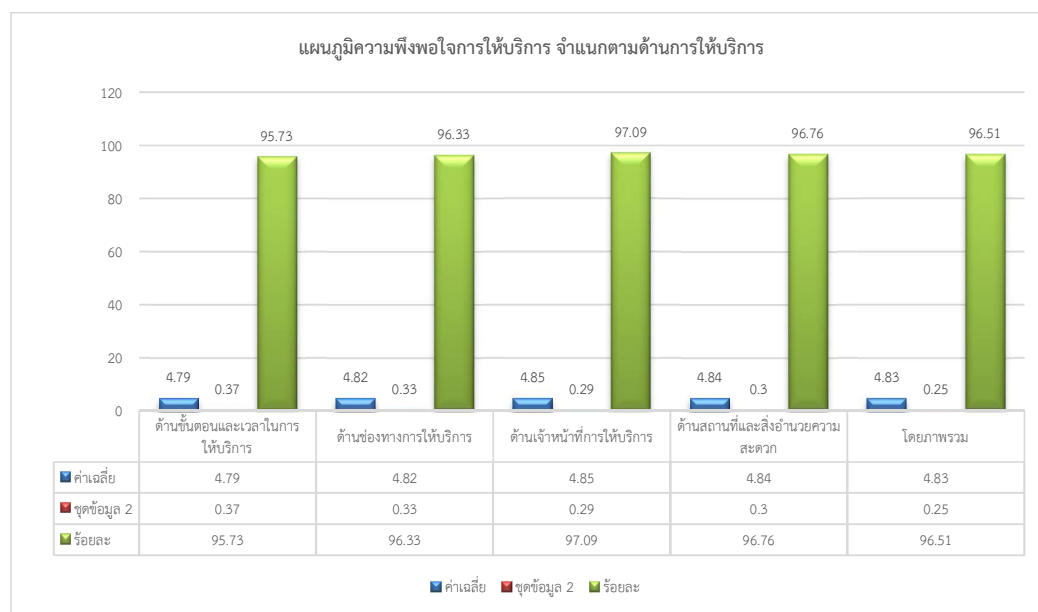
3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ	4.79	0.37	95.73	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.33	96.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.85	0.29	97.09	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.30	96.76	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.83	0.25	96.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.09 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33 และด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.73 ตามลำดับ

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ ดังแผนภูมิที่ 4.2



แผนภูมิที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	4.60	4.78	4.70	4.76	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด	4.70	4.70	4.80	4.80	4.79	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.60	4.80	4.80	4.70	4.78	มากที่สุด
4. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.70	4.70	4.83	4.60	4.80	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.70	4.70	4.80	4.70	4.79	มากที่สุด

หมายเหตุ งานที่ 1 งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์)
 งานที่ 2 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
 งานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70)
 งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)

จากตารางที่ 4.5 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.79$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.78$) ส่วนการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาตามงานที่รับบริการ ปรากฏผล ดังนี้

งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว และมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.70$) ส่วนการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไป

ตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด และมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.70$) ส่วนมีการติดย่ำหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.80$) ส่วนมีการติดย่ำหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ มีการติดย่ำหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.70$) ส่วนมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก	4.70	4.70	4.83	4.80	4.82	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.60	4.60	4.82	4.70	4.79	มากที่สุด
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	4.80	4.85	4.60	4.83	มากที่สุด
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น	4.80	4.60	4.84	4.80	4.82	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.70	4.68	4.84	4.73	4.82	มากที่สุด

หมายเหตุ งานที่ 1 งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์)
 งานที่ 2 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
 งานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70)
 งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)

จากตารางที่ 4.6 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก และการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น ($\bar{X} = 4.80$) ส่วนแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

เมื่อพิจารณาตามงานที่รับบริการ ปรากฏผล ดังนี้

งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก และอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.8$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก ($\bar{X} = 4.70$) และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น ($\bar{X} = 4.84$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก ($\bar{X} = 4.83$) และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก และการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง

ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.70$) ส่วนอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการจำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ	4.70	4.80	4.82	4.80	4.81	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.90	4.70	4.88	4.70	4.86	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.80	4.90	4.87	4.80	4.86	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.90	4.70	4.86	4.90	4.86	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.80	4.70	4.89	4.90	4.87	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.82	4.76	4.86	4.82	4.85	มากที่สุด

หมายเหตุ งานที่ 1 งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์)
งานที่ 2 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
งานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70)
งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)

จากตารางที่ 4.7 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.80$) ส่วนเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาตามงานที่รับบริการ ปรากฏผล ดังนี้

งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ ($\bar{X} = 4.80$) ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.88$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.87$) และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ ($\bar{X} = 4.86$) ส่วน เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.80$) ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

3.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	งานที่	งานที่	งานที่	งานที่	รวม	ระดับความพึงพอใจ
	1	2	3	4		
1. สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย	4.70	4.60	4.85	4.70	4.82	มากที่สุด
2. สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก	4.60	4.70	4.88	4.60	4.84	มากที่สุด
3. สถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	4.70	4.88	4.70	4.86	มากที่สุด
4. สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์	4.70	4.60	4.86	4.60	4.83	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.70	4.65	4.87	4.65	4.84	มากที่สุด

หมายเหตุ	งานที่ 1 งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) งานที่ 2 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน)
-----------------	---

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า สถานที่ที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก ($\bar{X} = 4.84$) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 4.83$) และสถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาตามงานที่รับบริการ ปรากฏผล ดังนี้

งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า สถานที่ที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย และสถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 4.70$) ส่วนการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก และ สถานที่ที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูง

ที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย และสถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า สถานที่ที่สามารถเดินทางได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 4.86$) และสถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย และสถานที่ที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ที่สามารถเดินทางได้สะดวก และ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

4.1 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน สะดวก รวดเร็ว แจ้งประกาศเสียงตามสายของชุมชน ใบปลิว โทรศัพท์ อยากรู้ให้มีข้อมูลที่ชัดเจนผ่านถึงประชาชน ไม่ค่อยมีข้อมูลจากหน่วยงาน อบต. แจ้งให้ทราบ

4.2 ด้านสถานที่ในการให้บริการแก่ประชาชน สะดวก สถานที่ให้ข้อมูลก็อยากให้มาถึงชุมชนโดยตรง เอื้ออำนวยความสะดวก

4.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยากรู้ให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมกับชาวบ้านเพิ่มมากขึ้น บริการดี ออกบริการนอกสถานที่บ่อย ๆ ประทับใจดูแลทั่วถึง เวลาการประชุมก็อยากให้ผู้มีหน้าที่มาเล่าถึงบทบาทการทำงาน

4.4 ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความเท่าเทียมกันตามลำดับขั้นตอนให้ความร่วมมือเสมอ เน้นให้ประกาศล่วงหน้าผ่านผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมดีมาก มีการแบ่งปันความคิด เรื่องงบประมาณในแต่ละโครงการก็อยากให้มีการจัดสรรในเรื่องต่าง ๆ ของแต่ละชุมชนให้มากกว่านี้ อยากรู้ให้มีส่วนร่วมกับประชาชน อยากรู้ให้เข้ามาหาชุมชนบ่อย ๆ จะได้รับข่าวสารข้อมูลเพิ่มเติมและรวดเร็ว อยากรู้ให้เข้าพื้นที่ชุมชนมากขึ้น อยากรู้ให้เข้ามามีส่วนร่วมกับประชาชนมากขึ้น

4.5 ด้านอื่น ๆ ถนนชำรุด อยากรู้ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาสำรวจบ่อย ๆ ถนนตัดกิ่งไม้ การบริการจัดการ งบประมาณ/ด้านวัฒนธรรม/ตามประเพณี ขนบธรรมเนียม อยากรู้ระบบไฟฟ้า พัฒนาชุมชนตามปีงบประมาณ โครงการที่เสนอล่าช้า อยากรู้ให้ตัดไปหมู่บ้านทุ่งยายเงิน อยากรู้

ออกมาบริการข้างนอกบ้าง ปรับปรุงถนน ซ่อมบำรุงถนนพังบ่อย สถานที่จอดรถไม่กว้างขวาง อบต. บริการดี ด้านบริการ เร่งด่วน ไม่ค่อยได้ตามแผนงาน ขอให้ทำตามแผนพัฒนาตำบลจะดีต่อประชาชน ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามหมู่บ้าน ให้บริการตรวจสุขภาพตามบ้านปีละครั้ง ถนนหนทาง สถานที่ อบต. คับแคบ นอกจากนี้อยากให้จัดหน่วยสัตวแพทย์มาทำหมันสุนัขฟรี ปีละครั้งหรือสองปี ครั้ง จะได้ลดจำนวนสุนัขจรจัด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) 2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) และ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) แก่ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 330 ราย การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่ายตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 199 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 :607-610) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยคณะผู้วิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.89 เพศชาย จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.11 ส่วนใหญ่มี 60 ปีขึ้นไป จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.92 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 18-24 ปี และ อายุ 30-39 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.52 รวมทั้ง ต่ำกว่า 17 ปี และ อายุ 25-29 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.02 ส่วนใหญ่มีการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.60 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.58 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.01 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.32 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.09 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.03 และไม่ทำงาน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.52 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.31 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.62 ไม่มีรายได้ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.06 และรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.51

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2567-2568 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.78 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.64 อื่น ๆ /ไม่ระบุ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.05 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.02 ส่วนใหญ่เข้ารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง เวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.43 รองลงมา ได้แก่ เวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.55 และเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.03 ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้งใช้เวลา 10-30 นาที จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.29 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.63 มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.55 และใช้เวลา 31-60 นาที จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.02 และส่วนใหญ่มีแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ จากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.04 จาก เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก และเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.02 จากเพื่อนบ้าน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.51

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

ลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ มากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.91 ส่วน งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) และ งานด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.03 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

3.1 ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.88 รองลงมา คือ งานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.71 ด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.59 และด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.51 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.09 รองลงมา คือ ด้าน

เจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33 และด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.73 ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.79$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.78$) ส่วนการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เพชบุ๊ก และการให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น ($\bar{X} = 4.80$) ส่วนแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ จำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.80$) ส่วนเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.70$)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า สถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก ($\bar{X} = 4.84$) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 4.83$) และสถานที่ให้บริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.82$)

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

4.1 ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนสะท้อนว่า แม้จะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย ใบปลิว และโทรศัพท์ แต่ยังไม่ครอบคลุมและไม่สม่ำเสมอเพียงพอ หลายครั้งประชาชนไม่ได้รับข้อมูลที่จำเป็นตรงจาก อบต. ข้อเสนอแนะคือควร พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยและหลากหลาย เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันท้องถิ่น รวมทั้งการเชื่อมโยงกับผู้นำชุมชนเพื่อเป็นศูนย์กลางเผยแพร่ข่าวสาร จะทำให้ข้อมูลมีความชัดเจน รวดเร็ว และโปร่งใสมากขึ้น

4.2 ด้านสถานที่ในการให้บริการ พบว่า แม้สถานที่ราชการของ อบต. จะมีความสะดวก แต่ประชาชนยังคาดหวังให้ การบริการเข้าถึงชุมชนโดยตรง เช่น การจัดบริการเคลื่อนที่ (Mobile Service) ไปตามหมู่บ้านหรือศาลาประชาคม เพื่อลดภาระการเดินทางและเพิ่มโอกาสให้ทุกกลุ่มประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ได้รับบริการที่ทั่วถึงมากขึ้น

4.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนชื่นชมการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเอาใจใส่ แต่ยังคงต้องการให้เจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่บ่อยขึ้นและมีส่วนร่วมกับชุมชน เช่น การออกหน่วยบริการ การเข้าร่วมการประชุมหมู่บ้าน และการอธิบายบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอย่างโปร่งใส สิ่งเหล่านี้ช่วยสร้างความไว้วางใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรท้องถิ่น

4.4 ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ข้อเสนอสะท้อนความต้องการให้มีกระบวนการมีส่วนร่วมที่เข้มแข็ง เช่น การประกาศข้อมูลโครงการล่วงหน้า การเปิดโอกาสให้ชุมชนแสดงความคิดเห็น และการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมกับความต้องการเฉพาะพื้นที่ ประชาชนต้องการให้ อบต. เข้ามาใกล้ชิดกับชุมชนมากขึ้น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมที่แท้จริงและทำให้การพัฒนาตอบสนองปัญหาของชุมชนได้ตรงจุด

4.5. ด้านอื่น ๆ พบว่า ข้อเสนอครอบคลุมถึงปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนชำรุด ระบบไฟฟ้า น้ำดื่ม และที่จอดรถ รวมถึงการดูแลวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น ประชาชนยังสะท้อนว่าโครงการบางอย่างดำเนินการล่าช้า และอยากให้การบริการนอกสถานที่ทำได้บ่อยขึ้น เช่น บริการตรวจสอบสภาพประจำปีถึงบ้าน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้ การพัฒนาเป็นไปตามแผนพัฒนาตำบลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่าทุกโครงการเกิดผลจริงและยั่งยืน

อภิปรายผล

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

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$ คิดเป็นร้อยละ 96.51) แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม เมื่อพิจารณาความ

พึงพอใจจำแนกตามประเภทของงาน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสะท้อนถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ให้ความสำคัญในเรื่องการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70 ปี ซึ่งมีสาระสำคัญที่เน้นการช่วยเหลือผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่น โดยมุ่งหวังให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและลดความเสี่ยงจากภาวะยากจนหรือขาดแคลนทรัพยากรในช่วงอายุที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ รวมถึงส่งเสริมให้พวกเขามีความสุขและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนมากที่สุด รองลงมางานด้านทะเบียน (งานจดทะเบียนพาณิชย์) แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในการบริการผู้ประกอบการในท้องถิ่นในการจดทะเบียนธุรกิจต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายหลักในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชน และช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบธุรกิจให้ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งให้คำแนะนำและสนับสนุนในการเริ่มต้นธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนในกิจกรรมทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น ส่วนด้านสาธารณสุข (งานแพทย์ฉุกเฉิน) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการช่วยเหลือประชาชนในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ โดยการให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การจัดการขนส่งผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาล การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น โรงพยาบาลและหน่วยกู้ภัย และการให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพหลังจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน สิ่งสำคัญคือการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่และการสร้างความรู้ให้กับประชาชนในชุมชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลและการจัดการเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย นอกจากนี้ ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการควบคุมการพัฒนาในพื้นที่ โดยการออกใบอนุญาตและการตรวจสอบการก่อสร้าง เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการต่าง ๆ จะดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ปลอดภัย และไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมหรือการใช้ที่ดินในชุมชน รวมถึงการให้คำปรึกษาและการสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการในการก่อสร้างอย่างมีระเบียบและตามมาตรฐาน

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ มีคุณภาพและได้รับการยอมรับจากประชาชนในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70) เรื่องการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ 65-70 ปี มีสาระสำคัญที่เน้นการช่วยเหลือผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่น ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์มุ่งหวังให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและลดความเสี่ยงจากภาวะยากจนหรือขาดแคลนทรัพยากรในช่วงอายุที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ รวมถึงส่งเสริมให้พวกเขามีความสุขและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนมากที่สุด แต่ยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุง โดยเฉพาะงานที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ควรมีการวางรากฐานของการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน สร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเสริมสร้างสิทธิประโยชน์ให้กับประชาชนอย่างเป็นธรรมและตรวจสอบได้ ซึ่งถือเป็นภารกิจที่ควรให้ความสำคัญสูงสุดในระดับท้องถิ่น เนื่องจากงานด้านนี้ เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน หากไม่มีการวางแผนและดำเนินงานด้านโยธาอย่างเหมาะสม การพัฒนาท้องถิ่นจะขาดทิศทางและไม่ยั่งยืน

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.51 สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริหารงานของท้องถิ่น และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะท้อนว่าผู้ใช้บริการเห็นถึงความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่สะอาดปลอดภัย การจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ น้ำดื่ม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ได้รับคะแนนรองลงมา สะท้อนว่าบุคลากรมีความสำคัญ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ รวมถึงให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) ที่ระบุว่า “คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ” ด้านช่องทางการให้บริการ สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการ แต่ก็สามารถเพิ่มความหลากหลายและทันสมัยมากขึ้น เช่น การให้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line) เพื่อประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวก การพัฒนาด้านนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและขยายการเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น ส่วนด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ สามารถเพิ่มความหลากหลายและทันสมัยมากขึ้น เช่น การให้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line) เพื่อประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวก การพัฒนา ด้านนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและขยายการเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถให้บริการได้ดีแม้ว่าอาจมีขั้นตอนที่ซับซ้อนหรือใช้เวลารอนานในบางกรณี ซึ่งสามารถพัฒนา ระบบลดขั้นตอน และการปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็วและสะดวกขึ้น

โดยสรุป การที่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

อาจสะท้อนให้เห็นถึงความเรียบง่าย ชัดเจน ประหยัดเวลา และเกิดจากความใกล้ชิดประชาชน ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วกว่าในด้านอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับนโยบายระยะยาวหรือความโปร่งใสที่ต้องอาศัยการปรับโครงสร้างเชิงระบบ ซึ่งคือจุดแข็งของการทำงานในระดับท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและมีการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าบางครั้งเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานอาจห่างไกลชุมชน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในต่ำกว่าด้านอื่น ๆ นั้น อาจสะท้อนถึงปัญหาเชิงโครงสร้างและข้อจำกัดของระบบท้องถิ่นที่ยังไม่สามารถพัฒนาให้ทันกับความคาดหวังของประชาชนยุคใหม่ อาจยังไม่สามารถรองรับความต้องการที่หลากหลายและทันสมัยของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ทั้งจากข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี งบประมาณ บุคลากร และการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Patton (2008) และ

Stufflebeam & Coryn (2014) ที่ชี้ว่าการประเมินคุณภาพบริการควรเน้นมุมมองผู้รับบริการ (user-centered) เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเห็นว่าการสื่อสารข้อมูลจาก อบต. ยังไม่ทั่วถึงและต่อเนื่องเพียงพอ แม้จะมีการใช้เสียงตามสาย ใบปลิว และโทรศัพท์ แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างชัดเจน ข้อเสนอให้มีช่องทางที่ทันสมัยและเข้าถึงง่าย เช่น ระบบไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊กเพจ, เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันท้องถิ่น จะช่วยให้ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และประชาชนมีโอกาสติดตามได้ตลอดเวลา แนวทางนี้สอดคล้องกับหลัก e-Government ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างรัฐกับประชาชน

ด้านสถานที่ให้บริการ แม้สถานที่ราชการของ อบต. จะเอื้อต่อการบริการ แต่ข้อเสนอของประชาชนชี้ให้เห็นความต้องการให้ “บริการเคลื่อนที่ถึงชุมชน” เช่น การจัดบริการประชาชนตามหมู่บ้านหรือศาลาประชาคม ซึ่งจะช่วยลดภาระการเดินทาง และทำให้ประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ได้รับบริการอย่างเท่าเทียม การนำแนวคิด Mobile Service หรือ “บริการเชิงรุก” มาใช้จึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณา

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอสะท้อนความต้องการให้เจ้าหน้าที่ อบต. เข้ามาจับมือกับชุมชนในพื้นที่ เช่น ออกหน่วยบริการบ่อยขึ้น ร่วมประชุมกับชุมชน และสื่อสารบทบาทหน้าที่อย่างเปิดเผย การกระทำเช่นนี้จะสร้างความเชื่อมั่น ความโปร่งใส และทำให้ประชาชนรู้สึกว่าได้ได้รับความเอาใจใส่อย่างทั่วถึง ตรงกับหลัก Good Governance ที่เน้นการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนเสนอให้มีการประกาศข้อมูลล่วงหน้าโดยผ่านผู้นำชุมชน และต้องการให้มีเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากขึ้น รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละชุมชนโดยตรง สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าประชาชนต้องการบทบาทที่มากกว่าการเป็นผู้รับบริการ คือการเป็น หุ้นส่วนการพัฒนา การนำแนวคิด Participatory Governance มาใช้ จะช่วยให้การบริหารท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการจริงของชุมชน

ด้านอื่น ๆ ข้อเสนอครอบคลุมไปถึงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ระบบน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกในหมู่บ้าน รวมทั้งบริการด้านสาธารณสุขและการพัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจพื้นฐานของ อบต. ข้อเสนอเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังคงคาดหวังให้ท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตในทุกมิติ ทั้งกายภาพ สังคม และวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะจากประชาชนสะท้อนถึงความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาไปบนทิศทาง การบริหารที่เข้าถึงง่าย โปร่งใส และมีส่วนร่วม โดยควรมุ่งเน้น 3 ประเด็นหลัก คือ เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ผ่านเทคโนโลยีและช่องทางที่หลากหลาย พัฒนาระบบบริการเชิงรุก ที่เข้าถึงชุมชนโดยตรง สร้างเวทีการมีส่วนร่วมและการจัดสรรงบประมาณแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่ามีบทบาทร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). การบริการภาครัฐและความพึงพอใจของประชาชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โกวิท. (2554). การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กชกร เป้าสุวรรณ, และคณะ. (2550). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). รายงานการพัฒนากการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). สถิติการปกครองท้องถิ่นประจำปี 2562. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2557). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชาวินี บุตรด้วง, และ ชุตติพงศ์ คงสันเทียะ. (2565). คุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ชาวินี บุตรด้วง, และ ชุตติพงศ์ คงสันเทียะ. (2565). คุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). รายงานการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2562. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). รายงานการประเมินคุณภาพภายใน. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). เศรษฐศาสตร์การเมืองไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรพจน์ เพ็ญสูงเนิน. (2567). การบริหารงานท้องถิ่นเชิงคุณภาพ. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรพจน์ เพ็ญสูงเนิน. (2567). การบริหารงานท้องถิ่นเชิงคุณภาพ. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิเชียร วิทยอดม. (2554). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- วิโรจน์ จริงดี. (2565). **คุณภาพการบริหารท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ จริงดี. (2565). **คุณภาพการบริหารท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ ภูรีศรีศักดิ์. (2556). **การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สาขารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2567). **หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต พ.ศ. 2567**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รัฐสภา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.
- อริย์รัช. (2560). **ธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัย พรหมสุดใจ. (2545). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Appalayya, M., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Applewhite, H. (1965). **Job satisfaction and productivity**. New York: Harper & Row.
- Game, C., & Wilson, D. (2011). **Local government in the United Kingdom** (5th ed.). New York: Palgrave Macmillan.
- Gegeckaite, L. (2011). Citizen satisfaction with local government services: The case of Lithuania. *Public Policy and Administration*, 10(2), 45–57.
- Gegeckaite, L. (2011). Citizen satisfaction with local government services: The case of Lithuania. *Public Policy and Administration*, 10(2), 4–12.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education (3rd ed.)**. New York: McGraw-Hill.
- Justin, P. (2018). **Research design in political science**. London: Routledge.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Likert, R. (1970). **A method of measuring attitudes**. In G. Summers (Ed.), *Attitude measurement* (pp. 107–110). Chicago: Rand McNally.
- Patton, M. Q. (2008). **Utilization-focused evaluation (4th ed.)**. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. S. (2014). **Evaluation theory, models, and applications (2nd ed.)**. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Walle, S. V., & Van Ryzin, G. G. (2011). The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: Lessons from a split-ballot experiment. **Public Administration**, 89(4), 1436–1450.
- Walle, S. V., & Van Ryzin, G. G.. (2011). The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: Lessons from a split-ballot experiment. **Public Administration**, 89(4), 1436–1450. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01922.x>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามมีจำนวน 4 หน้า โดยการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ เนื่องจากข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ประเภทงานบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง ให้ท่านเลือกงานที่จะสำรวจตามความต้องการของหน่วยงาน (จำนวน 4 งาน)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. งานด้านบริการกฎหมาย | <input type="checkbox"/> 2. งานด้านทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> 3. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและ |

สุขภาพ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | <input type="checkbox"/> 6. งานด้านการศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | <input type="checkbox"/> 8. งานด้านรายได้หรือภาษี |
| <input type="checkbox"/> 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | <input type="checkbox"/> 10. งานด้านสาธารณสุข |
| <input type="checkbox"/> 11. งานด้านอื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- อายุ

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

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญาและปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี	

4. อาชีพหลัก
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ | <input type="checkbox"/> 2. รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4. รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ |
| <input type="checkbox"/> 5. ผู้รับบำนาญ | <input type="checkbox"/> 6. เกษตรกรรม/กสิกรรม |
| <input type="checkbox"/> 7. พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล | <input type="checkbox"/> 8. ไม่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> 9. กำลังศึกษา | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีรายได้ | <input type="checkbox"/> 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3. 5,001-15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 4. 15,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 30,001 บาท | |

ตอนที่ 3 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

<input type="checkbox"/> 1. จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 2. จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
<input type="checkbox"/> 3. จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
<input type="checkbox"/> 5. ระบุ (จำนวนครั้งต่อเดือน).....	
- ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

<input type="checkbox"/> 1. 08.30-12.00 น.	<input type="checkbox"/> 2. 12.01-13.00 น.
<input type="checkbox"/> 3. 13.01-16.30 น.	<input type="checkbox"/> 4. นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
- ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 10 นาที	<input type="checkbox"/> 2. 10-30 นาที
<input type="checkbox"/> 3. 31-60 นาที	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 1 ชั่วโมง
- ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

<input type="checkbox"/> 1. เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก	<input type="checkbox"/> 2. สิ่งตีพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์
<input type="checkbox"/> 3. เพื่อนบ้าน	<input type="checkbox"/> 4. ผู้นำชุมชน
<input type="checkbox"/> 5. บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	<input type="checkbox"/> 6. เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน
<input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

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

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการติดป้ายหรือขึ้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
4. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่ทำการ ผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ ผ่านไลน์ เพชบุ๊ก					
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ					
4. การให้ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือ เสียงตามสาย เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
1. สถานที่ให้บริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ และปลอดภัย					
2. สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก					
3. สถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน					
4. สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง
 คำชี้แจง : โปรดเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควร
 ปรับปรุงในด้านต่าง ๆ

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

.....

ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

.....

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน

.....

ด้านอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฯ ในครั้งนี้
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ภาคผนวก ข
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance : IOC)

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

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

ตารางค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance :IOC)

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

ภาคผนวก ค

ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ







