



## รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

ประจำปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ  
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์  
ประจำปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ และนายจักรพันธ์ สอนงาม นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ที่ไว้วางใจให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์เป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ในการอำนวยความสะดวกและยังได้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ช่วยวิจัยและนักศึกษา สำหรับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผล ตลอดจนคำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ขอขอบคุณ ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ อย่างดียิ่ง

และขอขอบคุณคณะผู้บริหารและบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สำหรับการเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ผู้บริหาร บุคลากร นักวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั้งในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กันยายน 2565

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ โดยประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชน 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้และภาษี ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินผลใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง จำนวน 331 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง จำนวน 331 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.24 เพศชาย จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.76

มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.12 รองลงมา ได้แก่ อายุ 51-60 ปี จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.36 อายุ 41-50 ปี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.82 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.62 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.49 รองลงมา ได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.68 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.52 และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.44 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.31 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.69 และรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.83 ตามลำดับ และประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคย เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565 จำนวน 302 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.24 และไม่เคย เข้าร่วม

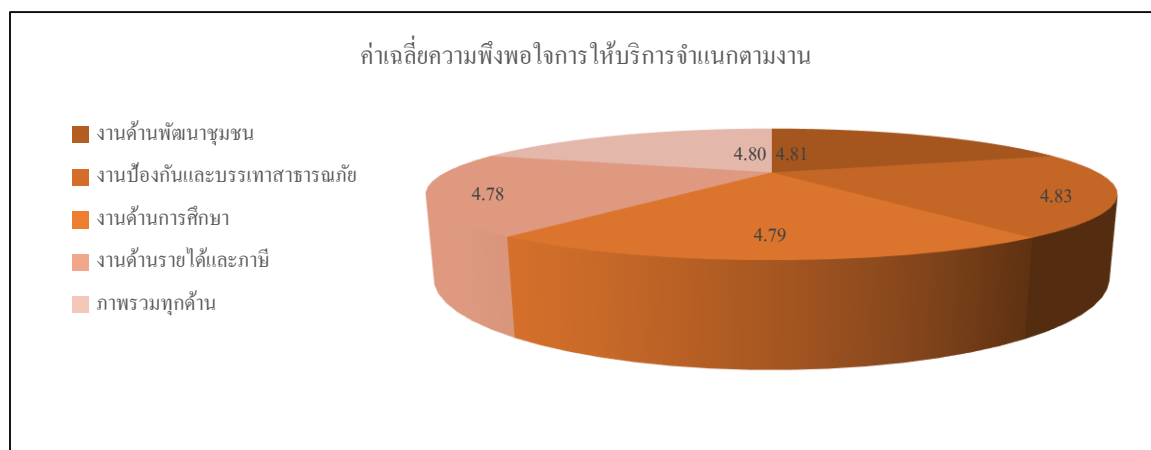
กิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565 จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.76

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.83$ ,  $SD = 0.51$ ) โดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ,  $SD = 0.34$ ,  $0.33$ ) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชน ( $\bar{X}=4.81$ ,  $SD = 0.46$  และงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}=4.78$ ,  $SD = 0.49$ )

ทั้งนี้ สามารถสรุประดับและแปลผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ได้ดังนี้

งานด้านที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
งานด้านพัฒนาชุมชน	4.81	0.46	มากที่สุด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.51	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.79	0.41	มากที่สุด
งานด้านรายได้และภาษี	4.78	0.49	มากที่สุด
รวม	4.80	0.48	มากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์



## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ .....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น .....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	24
ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล .....	32
องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล.....	32
ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ .....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	53
3 วิธีดำเนินการสำรวจ.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	55

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		
	การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	58
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	59
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ .....	59
4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
	ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	78
	สรุปผลการวิจัย.....	78
	อภิปรายผล.....	85
	ข้อเสนอแนะ .....	86
	บรรณานุกรม.....	87
	ภาคผนวก.....	92
	ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	93
	ข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	97
	ค ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ .....	99

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในงานบริการสาธารณสุขที่ขอรับการประเมิน	55
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	62
4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานบริการสาธารณสุขที่ขอรับการประเมิน.....	64
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน.....	65
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ.....	67
4.5 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน.....	69
4.6 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน.....	71
4.7 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการจำแนกตามงาน....	73
4.8 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน.....	75



## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 .....	53
4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน .....	66
4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน .....	67
4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ .....	68
4.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ.....	69

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

จากกระแสของการกระจายอำนาจที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ ประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญยังเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะร่วมมือหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงาน รัฐอื่น ๆ ดำเนินการได้หากการร่วมมือหรือการมอบหมายนั้นจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้น ซึ่ง จะพบว่า ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากขึ้นไปด้วย ไม่ว่าจะเป็น เป็นภารกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ ภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำให้เกิดขึ้น และภารกิจหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 และโกวิทย์ พวงงาม. 2554)

ซึ่งในส่วนของภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล องค์การบริหารส่วน จังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบนั้น มี ลักษณะที่กว้างขวางขึ้นจากเริ่มแรกที่มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค สาธารณูปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนในการ กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี ภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชนออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่น จึงกล่าวได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด เนื่องจากภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี

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

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2560)

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

เคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริย์ธัช แก้วเกาะ สະບ້າ. 2560 และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546) ซึ่งจะเห็นได้ว่าหลักการของ ธรรมาภิบาลมุ่งเน้นให้ทราบถึงปัจจุบันที่มีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญเพื่อใช้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อย 4 ด้าน

ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะ พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับคณะผู้วิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ อีก

ทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้ใช้บริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่งดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนหรือมากที่สุด

## ขอบเขตการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลักโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือกอย่างง่ายจากประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

#### 1.1 การประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชน
- 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านรายได้และภาษี

#### 1.2 เกณฑ์ตัวชี้วัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินงานหรือกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

## 3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 387 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน โดยยึดหลักของ *เครจซี่และมอร์แกน* (Krejcie & Morgan) จำนวน 331 คน

## 4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564- กันยายน 2565 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายน - สิงหาคม พ.ศ. 2565

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ในด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. สามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง และทำให้การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกดี รัก ชอบ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงความรู้สึกดี รัก ชอบ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เป็นไปในทางบวกของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัด สุรินทร์ ใน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ได้แก่ มีการติดป้ายขั้นตอนและเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว และการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ และมีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ป้าย เพจบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น

3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความเสมอภาคในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น สถานที่สามารถเดินทาง ได้สะดวก มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ พร้อมใช้งาน และสถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการในงาน 4 ด้าน จากองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้แก่

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชน
- 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านรายได้และภาษี

**การให้บริการ** หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565

**องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

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

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะพอใจไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนอง



ความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อุทัย พรพรรณสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

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

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไป ถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

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

## 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองต่อการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ

การสร้างควมพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นกัน ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550 : 35-37) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมนรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

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

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

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

2.1.2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

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

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

2.2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษาถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

2.2.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมี

อิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง จะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

2.2.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลจะมีอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องขึ้นไปถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต 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) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองในสิ่งที่เป็นอย่างอื่น ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (Their Other Self-Concept Think Others See Them)

2.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการคือ

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

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

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

นอกจากนี้ วิเชียร วิทญูตม (2554 : 1) ได้อธิบายและแบ่งความหลากหลายที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมออกเป็น 2 ขอบเขต ได้แก่ 1) ขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมิ (Primary Dimensions of Diversity) คือ ความแตกต่างของมนุษย์ซึ่งเป็นมาตั้งแต่เกิดหรือซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการต้องเข้าร่วมอยู่ในสังคม และมีผลกระทบต่อความคิดเห็นของเราอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมินั้นรวมไปถึงอายุ เชื้อชาติ เพศ คุณภาพ ความสามารถทางร่างกายและการปรับตัวทางด้านอารมณ์และทางด้านเพศ และ 2) ขอบเขตความหลากหลายขั้นทุติยภูมิ (Secondary Dimensions of Diversity) คือ ลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถที่จะถูกเปลี่ยนแปลงได้ พวกเขาจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลกับสิ่งที่เขาได้รับมา สิ่งที่ทอดทิ้งไปและสิ่งสามารถขยายต่อเติมได้ในตลอดชีวิตของพวกเขา โดยขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เรารับรู้และแปลสภาพแวดล้อมที่พวกเราต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินั้นมีความสำคัญเนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

### 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

3.1 ทฤษฎีที่เน้นสถานการณ์ (Situational Theories) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากธรรมชาติของตัวงานและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) และทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Model) โดยเสนอแนะว่าหากต้องการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน องค์การจะต้องให้ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่เหมาะสมแก่บุคคล เช่น การทำให้ลักษณะงานน่าสนใจและท้าทาย หรือการทำให้บุคคลรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน แต่การให้ปัจจัยป้องกัน (Hygiene Factors) เป็นสิ่งที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิด

ความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น ส่วนทฤษฎีคุณลักษณะของงานเสนอว่าคุณลักษณะของงาน 5 ประการสามารถทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานได้ คุณลักษณะของงานทั้งห้า ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระ (Autonomy) และการได้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การวิจัยหลายเรื่องพบผลที่สนับสนุนแนวคิดของทฤษฎีนี้ กล่าวคือ ได้พบว่าคุณลักษณะของงานทั้งห้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

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

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

กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังในการบริการนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในงานของผู้รับบริการ

#### 4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรม และเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต. 2554 : 21) โดยเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้

ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่ง que ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ นำประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่ง que นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่ง que ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้รับการมารับบริการ นั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึง เป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของ ผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญ que ผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการ ธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัว

ของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการ นั้น ๆ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

### แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจในการบริหารการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยแนวคิดเกี่ยวกับการปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะอธิบายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล การ

ปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล และหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 96 ได้กำหนดว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

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

การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานอย่างเดียวกัน คือ จะประกอบด้วยสภาเทศบาล ซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารแล้วแต่กรณี สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล ส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งมาจากการปกครองส่วนภูมิภาค จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี โดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล แต่มีข้อสังเกต ว่าหากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น "ออกเสียงแสดงประชามติ" ให้เลือกนายกเทศมนตรีโดยตรง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะแต่งตั้งไปตามที่ประชาชนเลือกเขตชนบทนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยรวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรมีสสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น 2) องค์การบริหาร



ส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. มาตรา 58 ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายบริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสมาชิก 2 ประเภท คือ หนึ่ง สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสอง สมาชิกโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ของทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล ส่วนคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน (4 ปีแรก) ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระ 4 ปี ทั้งนี้ "หลังจากครบ 4 ปีแรก สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีเพียงประเภทเดียว" คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน สมาชิกโดยตำแหน่งอย่าง กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจะหมดสิทธิไป

## 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 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิก

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินกิจกรรมในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย นอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของตนในการให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎรการคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม และการจัดกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 1,000 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

## 2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562)

### 2.2.1 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

### 2.2.2 มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ กลุ่มครอบ ครอบดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

### 2.2.3 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง

## 3. การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นสากล โดยच्छฎี สุวีฒวิตยากร (2556 : 7-19) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดตั้งและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล สามารถสรุปได้ดังนี้

### 3.1 การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

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

1. เทศบาลตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

2.2 ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- 3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

### 3. เทศบาลนคร

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ปัจจุบันมีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น 2,450 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร 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 การกำหนดให้มีส่วนราชการของเทศบาล และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย 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

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

## 2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

### 3.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

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

เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำ และหน้าที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของเทศบาล ในบทนี้จะขออธิบายเพียงเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง ดังนี้

#### 3.3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ

##### 1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2) เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลดังกล่าวข้างต้น และมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

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

### 3.3.2 หน้าที่ที่อาจจัดทำ มีดังนี้

1) เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

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

2) เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุข
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (12) เทศพาณิชย์

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักในการบริการสาธารณะและดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาล อันได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัย การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

#### 4. หน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

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

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

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

4.5 ปกป้องชุมชน (Protecting Community) ประกอบด้วย 1) ดูแลสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ ได้แก่ ดูแลสุนัขจรจัด สถานณาปนกิจ 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 แพลนเอกสาร บริการและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ งานออกแบบกราฟฟิก งานดูแลเว็บไซต์ 6) การตลาด ได้แก่ งานติดต่อทางอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์และการประชาสัมพันธ์ และ 7) นโยบาย งานวิจัยและประเมินผล ได้แก่ งานกำหนดนโยบาย งานพัฒนาการมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ในส่วนของด้านวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2555 : 18) ยังได้สรุปวัตถุประสงค์ที่สำคัญเอาไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะการบริหารประเทศต้องใช้เงินงบประมาณ หากให้รัฐบาลดูแลการบริการชุมชนทั้งหมด อาจไม่มีงบประมาณเพียงพอ แต่ถ้ามีการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะมีรายได้จากท้องถิ่นบริการชุมชนและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ ซึ่งนอกจากจะแบ่งเบาภาระรัฐบาลด้านการบริการและงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงด้านอื่นด้วย เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและเวลาในการทำงาน 2) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะประชาชนแต่ละแห่งย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการบริหารประเทศโดยรวมและอาจไม่รู้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเมื่อเทียบกับท้องถิ่นที่เป็นคนท้องถิ่น และได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนในท้องถิ่น 3) เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นสามารถหารายได้เอง เช่น เก็บภาษีค่าธรรมเนียมหรือรายได้อื่น ซึ่งเป็นวิธีหารายได้จากท้องถิ่นมาบริหาร ทำให้ประหยัดงบประมาณที่รัฐบาลจะต้องให้แก่ท้องถิ่น แม้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุนแต่ก็ไม่ใช้ทั้งหมดทั้งจำนวนและต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณที่สมเหตุสมผล 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 และสนองความต้องการของประชาชนในท้องที่ นำบริการสาธารณะต่าง ๆ เข้ามาสู่ประชาชน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและการสร้างสรรค์ความเจริญในท้องที่

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

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

### 1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

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

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ 1) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มียู่มากมาย ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตราของแต่ละบุคคล และ 2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ทั้งที่

เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความห่วงใย และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดี รวดเร็ว ตรวจรักษาคนไข้อย่างดี ใช้อาหาร คนไข้หายป่วยเร็ว โรงพยาบาลนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับการชมเชย ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้นได้รับการชมเชยไปด้วย

2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม งานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น งานของพนักงานในบริษัทธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นบริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย

## 2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน

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

S = Smiling & Sympathy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจ เต็มใจ และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรหน่วยงานราชการของตนด้วย

C = Courtesy นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีต่อผู้มาขอรับบริการ

E = Enthusiasm นั่นคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ้งยาก ไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มียู่ในตัวเราทุกคน เพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชน อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามาใช้บริการ แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่ จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

### 3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

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

3.1 ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากรู้ได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3.3 ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญชำนาญงานรู้จริง (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

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

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

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

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

3.8 ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ (Security) โดยเฉพาะในขณะบริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิด เหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เกลี่ย

3.9 ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Customer Understanding) เช่น แพทย์ พยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอน เฝ้าใช้ได้เมื่อจำเป็น

3.10 ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ (Tangibles) เช่น สถานที่ ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสว่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบ หญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึก คิดภาพลักษณ์ในอดีต การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรใน การให้บริการด้วย

#### 4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

คุณภาพของการให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ จะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ ความคาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับการบริการจริงที่เกิดขึ้น ถ้าผลการให้บริการตรงตามคาดหวัง ถือว่าการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ แต่ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังถือว่าเป็นการให้บริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังนั้น การดำเนินงานการบริการภาครัฐจึงควรอาศัย

บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน เป็นแนวทางในการสร้างหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี 7 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 34) ดังนี้

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก สบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋วดูการแสดงละครเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

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

4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับเรื่องราวแล้วรีบดำเนินการทันที ไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการ ถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรออย่างสะดวก สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากกลับมาขอรับบริการอีก

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อทุกคน ทุกระดับ อย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ไม่พอใจ

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหารเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิบัติตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมา กำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

## 5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือ กลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ดังนั้นแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและ ประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาด เหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูงตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้ เป็น ประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของ ประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”

ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฉบับนี้จึงให้ ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 ภายในช่วงปี พ.ศ. 2561 - 2580 โดยจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในปี พ.ศ. 2561 พบว่า ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐร้อยละ 84 ซึ่งพิจารณาจาก สองปัจจัยหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม จะมีการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้สามารถสะท้อนความ พึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริงและครอบคลุม และเพื่อให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพเทียบเท่า มาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับในเวทีโลก ซึ่งสามารถสะท้อนได้จากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการ จัดลำดับของ UN ที่กำหนดให้ประเทศไทยจะต้องได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน 1 ใน 10 ของโลก ภายใน ช่วงปี 2561 – 2580 ปรับปรุงดีขึ้นจากอันดับ 73 จาก 193 ประเทศทั่วโลกในปี 2561

เพื่อให้เป้าหมายข้างต้นเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มี ประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการ ไร้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกใน การบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรม เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ประกอบไปด้วย 5 แผน ย่อย ได้แก่

- 1) การพัฒนาบริการประชาชน เน้นการให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

2) การบริหารจัดการการเงินการคลัง เน้นการบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการใช้งบประมาณ การจัดการรายได้รายจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและประหยัดที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย

3) การปรับสมดุลภาครัฐ เน้นการให้ภาคส่วนอื่น ๆ อาทิภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือประชารัฐโมเดลสามารถเข้ามาแบ่งเบาภาระในการแก้ไขและตอบสนองความต้องการของตัวเองในพื้นที่ ส่งผลให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อก่อให้เกิดบริการสาธารณะเพื่อประชาชน

4) การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ เน้นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาครัฐและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารการตัดสินใจและการบริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้เอกชน ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐ เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและประโยชน์ในการใช้ชีวิตให้วิธีการทำงานของหน่วยงานราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5) การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เน้นการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก และเป็นคนเก่ง มีความรู้ความสามารถในการทำงานรับใช้ประเทศชาติและประชาชน

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2563-2567 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2560-2563 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้ บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



## ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏ ในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผน ยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็น อย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุก ช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

## องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน
2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ผู้การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” จะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

## ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ มีดังนี้

### (1) ด้านกายภาพ

#### 1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง

#### เขตการปกครอง

การปกครอง 10 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านตาวััง

หมู่ที่ 2 บ้านนา

หมู่ที่ 3 บ้านกะเพโร

หมู่ที่ 4 บ้านตะแบง

หมู่ที่ 5 บ้านแสนสำราญ

หมู่ที่ 6 บ้านหนองโจงโงง

หมู่ที่ 7 บ้านจบก

หมู่ที่ 8 บ้านโคกสำโรง

หมู่ที่ 9 บ้านหนองเหล็ก

หมู่ที่ 10 บ้านไทรโยง

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง

(ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง)

ตั้งอยู่เลขที่ 68 หมู่ที่ 3 ตำบลตาวััง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

- โทรศัพท์ 044 – 558967

- โทรสาร 044 – 558967



ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่างไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 18 องศา

#### 4) ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

#### (2) ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง ได้จัดตั้งหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง มีทั้งหมด 10 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้าน มีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2556 ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง และจำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3,264 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,461 คน คิดเป็นร้อยละ 73.16 ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะ การเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง คือ ขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง ก็พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว จากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง

จากผลการประชุมทุกครั้งที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่างจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง ดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง ได้จัดโครงการอบรมศึกษา ดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิก

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง อสม. และกรรมการชุมชน โครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบล ให้เจริญเท่าเทียมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ และองค์การบริหารส่วน ตำบลตาวััง มีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการ บางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ

#### 1) เขตการปกครอง

ตำบลตาวัังตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอบัวเขต ห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวเขต 15 กิโลเมตร และห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดสุรินทร์ ประมาณ 72 กิโลเมตร

##### อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลตาควง อ.สังขะ จังหวัดสุรินทร์

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลสำเภาลูน, ตำบลสะเดา อ.บัวเขต จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลละลม อ.ภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลพระแก้ว อ.สังขะ จังหวัดสุรินทร์

##### พื้นที่

พื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขาและราบ มีเนื้อที่ประมาณ 33,750 ไร่ (54 ตารางกิโลเมตร) เดิม เป็นเขตการปกครองของอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ต่อมาได้แยกเป็นกิ่งอำเภอบัวเขต และได้ยกฐานะ เป็นอำเภอบัวเขต เมื่อ พ.ศ.2526 ได้จัดตั้งเป็นสภาตำบลตาวััง เมื่อพ.ศ. 2537 และได้เปลี่ยนแปลงฐานะ จากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2539

#### 2) การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งเขตองค์การ บริหารส่วน เป็น 1 เขตเลือกตั้ง และสมาชิกสภาท้องถิ่น ออกเป็น 10 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย บ้านตาวััง

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบไปด้วย บ้านนา

เขตเลือกตั้งที่ 3 ประกอบไปด้วย บ้านกะเพอโร

เขตเลือกตั้งที่ 4 ประกอบไปด้วย บ้านตะแบง

เขตเลือกตั้งที่ 5 ประกอบไปด้วย บ้านแสนสำราญ

เขตเลือกตั้งที่ 6 ประกอบไปด้วย บ้านหนองโจงโง

เขตเลือกตั้งที่ 7 ประกอบไปด้วย บ้านจบก  
 เขตเลือกตั้งที่ 8 ประกอบไปด้วย บ้านโคกสำโรง  
 เขตเลือกตั้งที่ 9 ประกอบไปด้วย บ้านหนองเหล็ก  
 เขตเลือกตั้งที่ 10 ประกอบไปด้วย บ้านไทรโยง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง ส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองาน องค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล และการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง ประชุมประชาคมเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น 4,461 คน

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น 4,461 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น 3,264 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น

4,461 คน คิดเป็นร้อยละ 73.16

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น 3,264 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น

4,461 คน คิดเป็นร้อยละ 73.16

(3) ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	บ้าน	จำนวน (ครัวเรือน)	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	ตาว่าง	159	325	319	644
2	นา	247	495	478	973
3	กะเพอโร	171	353	352	705
4	ตะแบง	105	215	208	423
5	แสนสำราญ	74	168	153	321

หมู่ที่	บ้าน	จำนวน (ครัวเรือน)	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
6	หนองโจงโง	288	515	530	1,045
7	จบก	118	227	215	442
8	โคกสำโรง	148	332	308	640
9	หนองเหล็ก	230	420	421	841
10	ไทรโยง	53	99	117	216
รวม		1,593	3,149	3,101	6,250

## 2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

รายการ	ชาย (คน)	หญิง(คน)	รวม	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	635	650	1,285	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากรวัย แรงงาน	2,106	1,992	4,098	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	407	460	867	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	3,148	3,102	6,250	

## (4) สภาพทางสังคม

### 1) การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15-60 ปีเต็ม อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ ร้อยละ 99 เด็กอายุ 6-14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ ๘ ปี ร้อยละ 80 ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ให้กับโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน

ข้อมูลการศึกษา ณ 1 มิถุนายน พ.ศ.2564

สังกัด	สพฐ.	อบต.ตาวััง
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง		2 แห่ง
1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแสนสำราญ		
- จำนวนครู		1 คน
- จำนวนผู้ดูแลเด็ก		1 คน
- จำนวนนักเรียน		25 คน
1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกสำโรง		
- จำนวนครู		1 คน
- จำนวนผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก		1 คน
- จำนวนนักเรียน		20 คน
2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง ระดับประถมศึกษา	5 แห่ง	
2.1 โรงเรียนบ้านตาวััง		
- จำนวนนักเรียน	129 คน	
2.2 โรงเรียนบ้านนา		
- จำนวนนักเรียน	108 คน	
2.3 โรงเรียนบ้านหนองโจงโลง		
- จำนวนนักเรียน	128 คน	
2.4 โรงเรียนบ้านจบก		
- จำนวนนักเรียน	109 คน	
2.5 โรงเรียนบ้านหนองเหล็ก(กองทัพบกอุปถัมภ์)		
- จำนวนนักเรียน	74 คน	

## 2) สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ องค์การ



บริหารส่วนตำบลตาวั่งและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี จากการสำรวจข้อมูลความเป็นพื้นฐาน (จปฐ.ปี2561) บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้จ่ายเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่งพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่ จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง

(1.1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตาวั่ง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

-เตียงคนไข้ 3 เตียง

-บุคลากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล 1 คน,พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1 คน,นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 1 คน,เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน,พนักงานผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 1 คน,ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย จำนวน 1 คน

(1.2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านหนองโจงโหลง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

-เตียงคนไข้ 2 เตียง

-บุคลากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล 1 คน,พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1 คน,พนักงานผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 1 คน,ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย จำนวน 1 คน,ผู้ช่วยสถานีอนามัย จำนวน 1 คน และลูกจ้างผู้พิการ จำนวน 1 คน

(2) สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ

ลำดับที่	โรคที่ต้องเฝ้าระวังทางด้านระบาดวิทยา	ผู้ป่วย (ราย)		รวม	ผู้เสียชีวิต (ราย)
		รพ.สต.ตาวั่ง	รพ.สต.บ้านหนองโจงโหลง		
1	โรคอุจจาระร่วง	-	6	6	
2	โรกระบบทางเดินอาหาร อาหารเป็นพิษ	2	2	4	
3	โรคไข้เลือดออก	17	-	17	
4	โรคปอดบวม	-	-	-	
5	โรคตาแดง	-	-	-	

ลำดับที่	โรคที่ต้องเฝ้าระวังทางด้านระบาดวิทยา	ผู้ป่วย (ราย)		รวม	ผู้เสียชีวิต (ราย)
		รพ.สต.ตาวิ้ง	รพ.สต.บ้านหนองโจงโจง		
6	โรคคางทูม	-	-	-	
7	โรคสงสัยหูดับ	-	-	-	
8	โรคหนองใน	-	-	-	
9	โรคไข้ไม่ทราบสาเหตุ	100	106	206	
10	โรคมือเท้าปาก	-	-	-	
11	โรคอีสุกอีใส	3	-	3	
	รวม	122	114	236	

(ข้อมูลจาก รพ.สต.ตำบลตาวิ้งและรพ.สต.บ้านหนองโจงโจง

วันที่ 19 มีนาคม 2564)

### 3) อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักษณะโมฆทรัพย์สิ้นประชาชน และทำลายทรัพย์สิ้นของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้งก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการป้องกันปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้งที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือ การแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลย ยังไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง จะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

#### 4) ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรสะเดา ได้แจ้งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง ทราบนั้น พบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัังก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง พบว่าประชากรที่สูบบุหรี่ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 ของจำนวนประชากรทั้งตำบล และติดสุราเรื้อรัง 59 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95 ของจำนวนประชากรทั้งตำบล

#### 5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลตาวััง ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ตั้งโครงการการประสานเงินช่วยเหลือผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส
- (5) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- (6) ประสานโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

#### (5) ระบบบริการพื้นฐาน

##### 1) การคมนาคมขนส่ง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวัังมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัังที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ ๑๐๐ โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนไร้ฝุ่นทุกสาย ปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากงบประมาณมีจำนวนจำกัด จะต้องเสนอโครงการเพื่อประสาน

แผนไปยังอำเภอ จังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลตาวัังมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

(1) การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวัังและพื้นที่ใกล้เคียง มีดังนี้

1.1) ทางหลวงแผ่นดิน

- ถนนสายหนองเหล็ก - อำเภอบัวเขต สภาพถนนเป็นลูกรังเป็นหลุม เป็นบ่อจนถึงบ้านหนองโจงโงง และเป็นถนนลาดยางถึงอำเภอบัวเขต

- ถนนสายตำบลตาวััง - อำเภอชูขันธุ์ สภาพถนนลูกรังในเขตตำบล และลาดยาง (ถนนสายกรุงเทพฯ - อุบลฯ)

1.2) สะพาน จำนวน 1 แห่ง (บ้านกะเพาโร)

1.3) ถนน

- ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน - สาย

สภาพถนน

คอนกรีต	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.
---------	-------	---	-----	---------	---	-----

ลาดยาง	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.
--------	-------	---	-----	---------	---	-----

ลูกรัง	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.
--------	-------	---	-----	---------	---	-----

- ถนนในความรับผิดชอบของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวน - สาย

สภาพถนน

คอนกรีต	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.
---------	-------	---	-----	---------	---	-----

ลาดยาง	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.
--------	-------	---	-----	---------	---	-----

ลูกรัง	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.
--------	-------	---	-----	---------	---	-----

- ถนนในความรับผิดชอบของ อบจ.สุรินทร์ จำนวน 3

สภาพถนน

คอนกรีต	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.
---------	-------	---	-----	---------	---	-----

ลาดยาง	จำนวน	2	สาย	ระยะทาง	6	กม.
--------	-------	---	-----	---------	---	-----

ลูกรัง/หินคลุก	จำนวน	1	สาย	ระยะทาง	3	กม.
----------------	-------	---	-----	---------	---	-----

- ทางหลวงท้องถิ่น จำนวน - สาย

สภาพถนน

คอนกรีต	จำนวน - สาย	ระยะทาง - กม.
ลาดยาง	จำนวน - สาย	ระยะทาง - กม.
ลูกรัง	จำนวน - สาย	ระยะทาง - กม.

- ถนนของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตาว่างตำบลตาว่าง จำนวน 65 สาย

#### สภาพถนน

คอนกรีต	จำนวน 30 สาย	ระยะทาง 8.678 กม.
แอสฟัลท์ติก	จำนวน 1 สาย	ระยะทาง 1.550 กม.
ลาดยาง	จำนวน - สาย	ระยะทาง - กม.
ลูกรัง/หินคลุก	จำนวน 34 สาย	ระยะทาง 25.84 กม.

## 2) การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100 ที่ประสบปัญหา คือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่ใช่ที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง จึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง ก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่างมีไฟฟ้าใช้ดังนี้

(๑) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 1,534 หลังคาเรือน

(๒) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 115 จุด ครอบคลุมถนนทุกสาย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง

## 3) การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลตาว่างมีกิจการประปาเป็นของหมู่บ้าน ซึ่งบริหารจัดการด้วยตนเอง สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น ร้อยละ 100 และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ น้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และการชะล้างของหน้าดิน เมื่อเกิดฝนตก ระบบประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาว่าง ยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบัน ระบบประปาหมู่บ้าน บางหมู่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้

การแก้ปัญหา คือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในพื้นที่ การพิจารณาโครงการต่างๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้นั้น เช่น โครงการขุดลอกแหล่งน้ำ โครงการขุดสระ ฯลฯ องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ก็ได้นำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

#### 4) โทรศัพท์

- (1) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน - หมายเลข
- (2) จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล จำนวน 1,534 เครื่อง
- (3) จำนวนชุมสายโทรศัพท์จำนวน จำนวน ๑ ชุมสาย
- (4) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่

#### 5) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ในพื้นที่ตำบลตาวั่ง ไม่มีบริษัทขนส่ง ในการขนส่งส่วนมากจะเป็นการขนส่งพืชผลทางการเกษตร โดยรถรับจ้างและรถส่วนตัว ซึ่งได้แก่ รถอีแต่น รถบรรทุก รถพ่วง รถกระบะ สำหรับการส่งของพืชผลจะไปส่งที่ไปรษณีย์ประจำอำเภอ ซึ่งมี จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

#### (6) ระบบเศรษฐกิจ

##### 1) การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ มันสำปะหลัง ยางพารา อ้อย ข้าว ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ 70	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ 13	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ 9	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ 8	ของจำนวนประชากรทั้งหมด

##### 2) การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่งไม่มีการประมง)

##### 3) การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

โค	350	ตัว	กระบือ	120	ตัว	สุกร	200	ตัว
----	-----	-----	--------	-----	-----	------	-----	-----

	เปิด 1,500 ตัว	ไก่ 2,000 ตัว	อื่น ๆ 1,000 ตัว
4) การบริการ			
- ร้านค้า		39 แห่ง (ทุกหมู่)	
- ศูนย์สาธิตการตลาด 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10		10 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่	
- ศูนย์หัตถกรรม		2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2,8	
- โรงเลื่อย		1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9	
- ร้านวัสดุก่อสร้าง		1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 6	
- โรงสี		34 แห่ง (ทุกหมู่)	
- ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์		6 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1,2,3,8	
- โรงทำขนมจีน		1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3	

## 5) การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวังไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ

## 6) อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดครอบครัว) จำนวน 34 แห่ง

## 7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

## การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	-	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่าง ๆ	39	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง

กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 3 กลุ่ม

1. กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ (ตำบลตาวัง)
2. กลุ่มทำวิกผม (หมู่ที่ 2)
3. กลุ่มผ้าไหม (หมู่ที่ 10)

## 8) แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15-60 ปี อยู่ในวัยกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 ประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

## (7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

## 1) การนับถือศาสนา

ประชาชนในพื้นที่ตำบลตาวัง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีสถาบันและองค์กรทางศาสนา วัดในพื้นที่มีจำนวน 10 แห่ง ได้แก่

1. วัดบ้านตาวัง ตั้งอยู่ที่บ้านตาวัง หมู่ที่ 1 ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
2. วัดธัญญารัตนาราม ตั้งอยู่ที่บ้านนา หมู่ที่ 2 ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
3. วัดบ้านกะเพาโร ตั้งอยู่ที่ บ้านกะเพาโร หมู่ที่ 3 ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
4. สำนักสงฆ์ศิลาอาสนาราม ตั้งอยู่ที่ บ้านตะแบง หมู่ที่ 4 ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
5. สำนักสงฆ์แสนศรีไทรวนาราม ตั้งอยู่ที่ บ้านแสนสำราญ หมู่ที่ 5 ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
6. วัดประชาสามัคคี ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองโจงโหลง หมู่ที่ 6 ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
7. สำนักสงฆ์คูแค้น ตั้งอยู่ที่ บ้านจบก หมู่ที่ 7 ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
8. สำนักสงฆ์เนินสว่าง ตั้งอยู่ที่ บ้านจบก หมู่ที่ 7 ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
9. วัดพรนิมิตรวนาราม ตั้งอยู่ที่ บ้านโคกสำโรง หมู่ที่ 8 ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย



10. สำนักสงฆ์ศรีมิ่งมงคล ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองเหล็ก หมู่ที่ 9 ตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย

2) ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่	ประมาณเดือน	มกราคม
- สืบสานประเพณีบุญผะเหวด	ประมาณเดือน	เมษายน
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน	ประมาณเดือน	พฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์	ประมาณเดือน	เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง	ประมาณเดือน	ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา	ประมาณเดือน	กรกฎาคม ตุลาคม

พฤศจิกายน

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่งได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 พูดภาษาทวาย และร้อยละ 10 พูดภาษาเขมรและภาษา

อีสาน

4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่งได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือน และเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าไหม เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

(8) ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำธรรมชาติ ได้แก่ น้ำฝน น้ำบ่อบาดาล และน้ำประปา

2) ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ไม่มีป่าไม้

3) ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ไม่มีภูเขา

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้

และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลตาวังได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะ

(9) อื่น ๆ ด้านการคลัง

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้และภาษี

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือ บริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิด ความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคง เลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการ ใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ในระดับหนึ่ง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการตามลำดับ

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

วาล และไรซิน (Walle and Ryzin, 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่า การแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณสุขในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

อคติการให้บริการในภูมิภาคเมื่อเปรียบเทียบโดยการใช่คะแนนความพึงพอใจลูกค้า (Andrew Bright & John Fry, 2019) ศึกษา องค์กรที่ผูกขาดการให้บริการในภูมิภาคเช่น ผู้จัดการจำหน่ายไฟฟ้า ก๊าซ การประปา, การลงทุนด้านสุขภาพ, การขนส่งสาธารณะและรัฐบาลท้องถิ่นอาจมีการกำกับดูแล ภาวะเทียบ องค์กรประกอบที่พบบ่อยในการเปรียบเทียบนี้จะเป็นองค์กรกับองค์กรที่คล้ายกันอยู่ในภูมิภาค ต่าง ๆ ความพึงพอใจของลูกค้ามักจะเป็นส่วนสำคัญในการเปรียบเทียบการแข่งขันนี้ แต่ถ้าคนที่มาจาก ภูมิภาคต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะสำหรับประสบการณ์เดียวกันแล้วก็มี ข้อเสียบ้าง ดังนั้นความพึงพอใจในระดับภูมิภาค ได้รับการตรวจสอบสภาพแวดล้อมที่แตกต่างในระดับ การบริการลูกค้าที่มีการควบคุม พบว่าค่าเฉลี่ยของคนคะแนนความพึงพอใจออนไลน์จากภูมิภาคต่าง ๆ ของสหราชอาณาจักรให้กับโรงแรมในวันหยุดประเทศเดียว ที่ได้รับการตรวจสอบ การจัดอันดับที่ 24 และ 154 ถูกใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบผสมเชิงเส้นและรูปแบบลำดับ อันดับเครดิตเฉลี่ยที่ได้รับจากผู้คน จากภูมิภาคลอนดอนอย่างมีนัยสำคัญต่ำกว่าผู้ที่มาจากที่อื่น ปัจจัยการแก้ไขในระดับภูมิภาคที่มีการ พัฒนาและนำไปใช้คะแนนความพึงพอใจ การนำเสนอเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การปรับเปลี่ยนดังกล่าว ก็เพียงพอที่จะย้ายผู้จัดการลอนดอนจากหมวดโทโฮไปยังชายแดน ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจของ ลูกค้าควรจะใช้ความระมัดระวังเมื่อเปรียบเทียบองค์กรระดับภูมิภาค การสอบสวนศักยภาพในการมีอคติ ในภูมิภาคนี้ก่อให้เกิดผลกระทบขนาดใหญ่พึงพอใจต่อลูกค้าและพฤติกรรม ดังนั้นการแก้ไขปัจจัยในระดับ ภูมิภาคควรมีการพัฒนาและนำไปใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจและพฤติกรรมได้อย่างที่ตั้งใจไว้

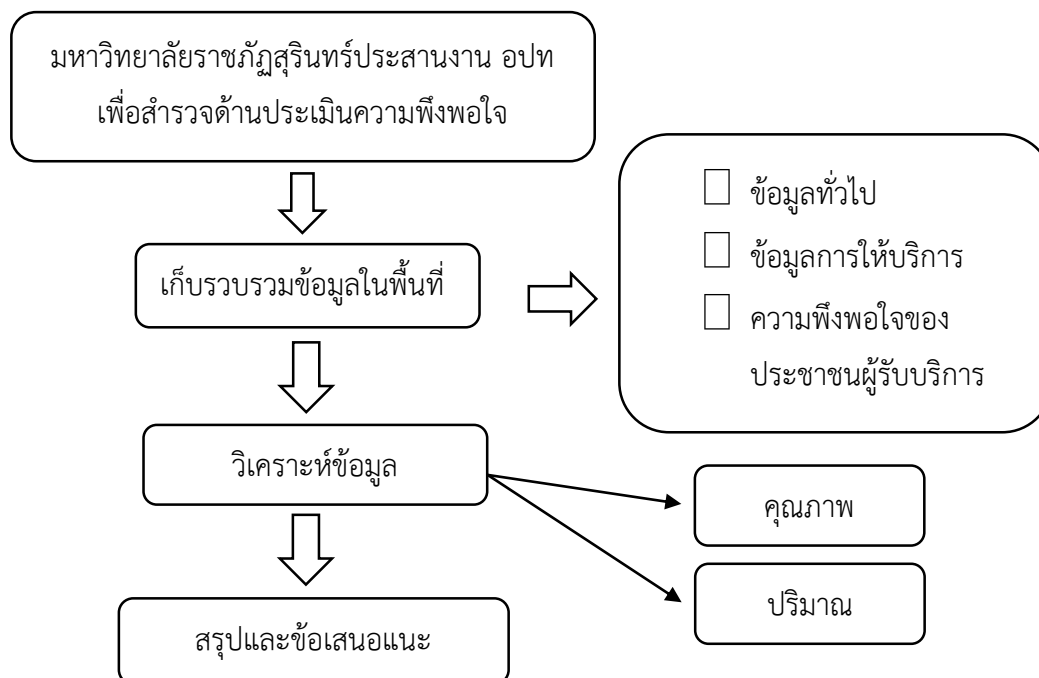
กิเกคไกเต (Gegekaite. 2011 : 4) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการ ประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึง การวิเคราะห์ของ ทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ในหลาย ๆ ทฤษฎีและ บทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็จะสามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของ องค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมาย ที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคและความภักดีในโรงพยาบาล: ความคิด สำหรับอนาคต (Appalayya Meesala และ Justin Pual, 2018) พบว่า อุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพใน ประเทศกำลังพัฒนามีการบันทึกอัตราการเติบโตสูงในปีที่ผ่านมา การศึกษาครั้งนี้เน้นปัจจัยที่สำคัญที่สุดใน โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่จะให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จในอนาคต หรือไม่ การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจากผู้บริโภคที่ได้รับการบริการจาก 40 โรงพยาบาล

เอกชนที่แตกต่างกันใน Hyderabad, อินเดีย โดยความน่าเชื่อถือการตอบสนองความเชื่อมั่นและความเห็นอกเห็นใจ (มีทัศนภาพการบริการ) ความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาลเป็นตัวแปรการพิจารณา สำหรับการศึกษานี้ การวิเคราะห์เส้นทางที่กระทำบน AMOS V20 ในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของตัวแปรต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาล เราพบว่าความน่าเชื่อถือและการตอบสนอง (ไม่มีรูปธรรมและการประกัน) ความพึงพอใจของผู้ป่วยผลกระทบ ความพึงพอใจของผู้ป่วยจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความจงรักภักดีของผู้ป่วยไปโรงพยาบาล สถานภาพและอายุไม่มีผลกระทบต่อน้ำหนักในสมการถดถอยของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ แต่ก็พบว่าบางส่วนเพศมีผล

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ คณะดำเนินงานได้สรุปแนวคิดและผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นผู้มารับบริการในงาน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 387 คน ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 จำนวน 331 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน อึ้งใน อธิวุฒิเอกะกุล. 2543) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 ดังสูตรต่อไปนี้

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

กำหนด  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  =ขนาดของประชากร

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

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

$p$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด  $p = 0.5$ )

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของงานในแต่ละด้าน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีรายละเอียดการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตาราง 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในงานบริการสาธารณสุขที่ขอรับการประเมิน

ด้าน	ลักษณะงานบริการสาธารณสุข ที่ขอรับการประเมิน	ผู้มารับบริการ ทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานด้านพัฒนาชุมชน	200	150
2	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	17	17
3	งานด้านการศึกษา	20	14
4	งานด้านรายได้และภาษี	150	150
รวม		387	331

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษ ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 4 ชุด (ตามลักษณะงานที่ขอรับการประเมิน) ได้แก่

**1. แบบสอบถามชุดที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 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 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ มี 4 ข้อ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 4 ข้อ

3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ มี 5 ข้อ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี 4 ข้อ

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

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี) เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 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 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Checklist ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 ด้าน มีจำนวน 20 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ มี 5 ข้อ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มี 5 ข้อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ มี 5 ข้อ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี 5 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 ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถามทั้ง 4 ชุด ได้แก่
  - ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน
  - ชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ชุดที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี

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

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC)

โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่า ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่าผลการประเมินได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 โดยแบบสอบถามมีค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 1

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้รับบริการหรือเคยรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 387 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ (Try Out) มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 1 (ดังแสดงในภาคผนวก ค)

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของแบบสอบถามแล้ว ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 331 คน (รวมทั้ง 4 ฉบับ) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบเพื่อดูความสมบูรณ์ให้ครบทุกด้าน แล้วให้คะแนนและลงรหัส แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

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

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ
3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์
4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

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

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาคั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 331 ราย ตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	125	37.76
	หญิง	206	62.24
	รวม	331	100
	อายุ		
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	9	2.72
	18-25 ปี	10	3.02
	26-30 ปี	21	6.34
	31-40 ปี	55	16.62
	41-50 ปี	59	17.82
	51-60 ปี	74	22.36
	60 ปีขึ้นไป	103	31.12
	รวม	331	100
อาชีพหลัก	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	0.60
	เกษตรกร	134	40.49
	ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	18	5.44
	นักเรียน/นักศึกษา	16	4.83
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ	58	17.52
	ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	10	3.02
	รับจ้างทั่วไป	85	25.68
	อื่น ๆ	8	2.42
	รวม	331	100

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	168	50.75
5,000-10,000 บาท	97	29.31
10,001-15,000 บาท	42	12.69
15,001-20,000 บาท	16	4.83
20,001-25,000 บาท	4	1.21
รายได้มากกว่า 25,000 บาท	4	1.21
รวม	331	100
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565		
เคย	302	91.24
ไม่เคย	29	8.76
รวม	331	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.24 เพศชาย จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.76

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.12 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 51-60 ปี จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.36 อายุ 41-50 ปี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.82 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.62 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.49 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.68 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.52 และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.44 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.31 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.69 และรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.83 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคย เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565 จำนวน 302 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.24 และไม่เคย เข้าร่วมกิจกรรมที่



จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565 จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.76

## 2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน

ลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านพัฒนาชุมชน	150	45.32
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	17	5.13
งานด้านการศึกษา	14	4.23
งานด้านรายได้และภาษี	150	45.32
รวม	331	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.32 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.13 งานด้านการศึกษา จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.23 และงานด้านรายได้และภาษี จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.32 ตามลำดับ

## 3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวิ้ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้และภาษี โดยคณะดำเนินงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นจึงขอกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

1.00-1.49 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด  
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7-4.8

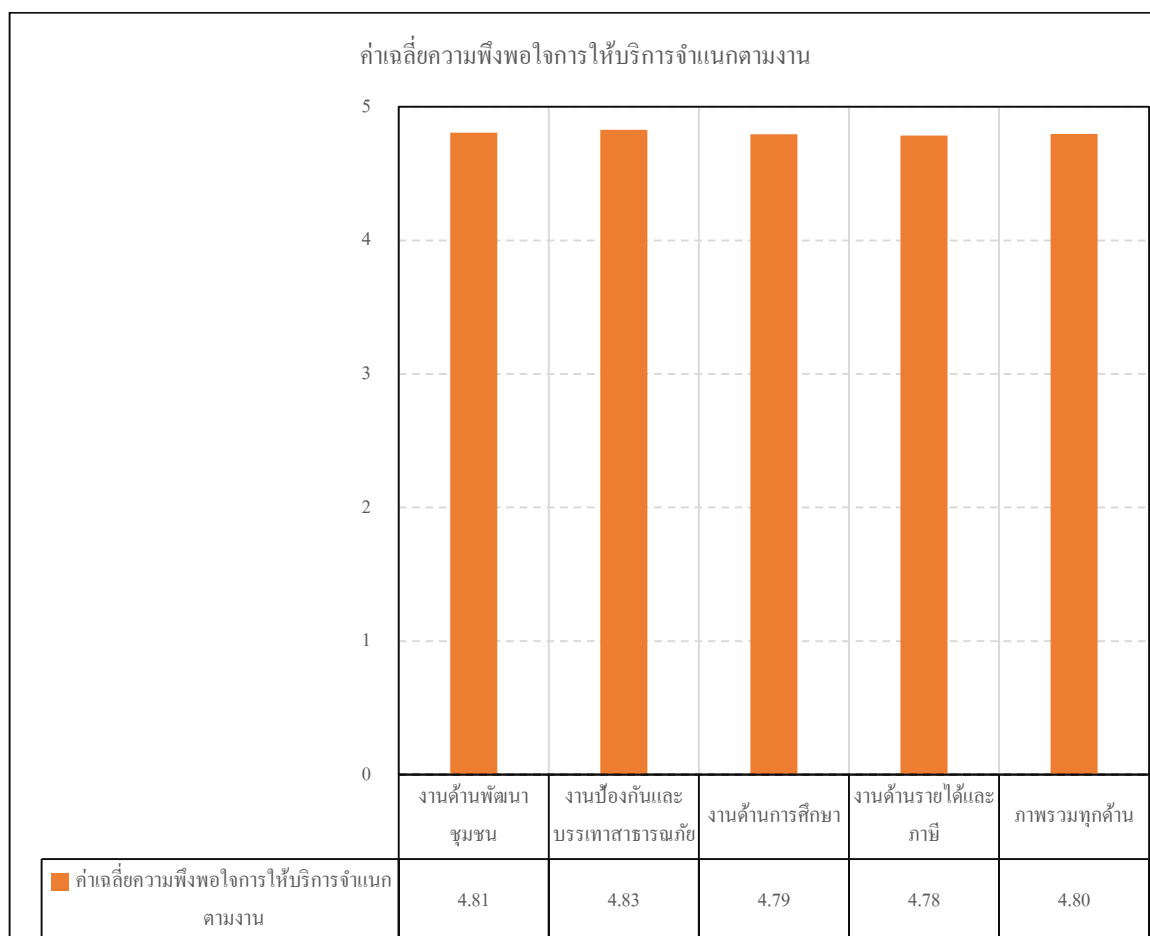
### 3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

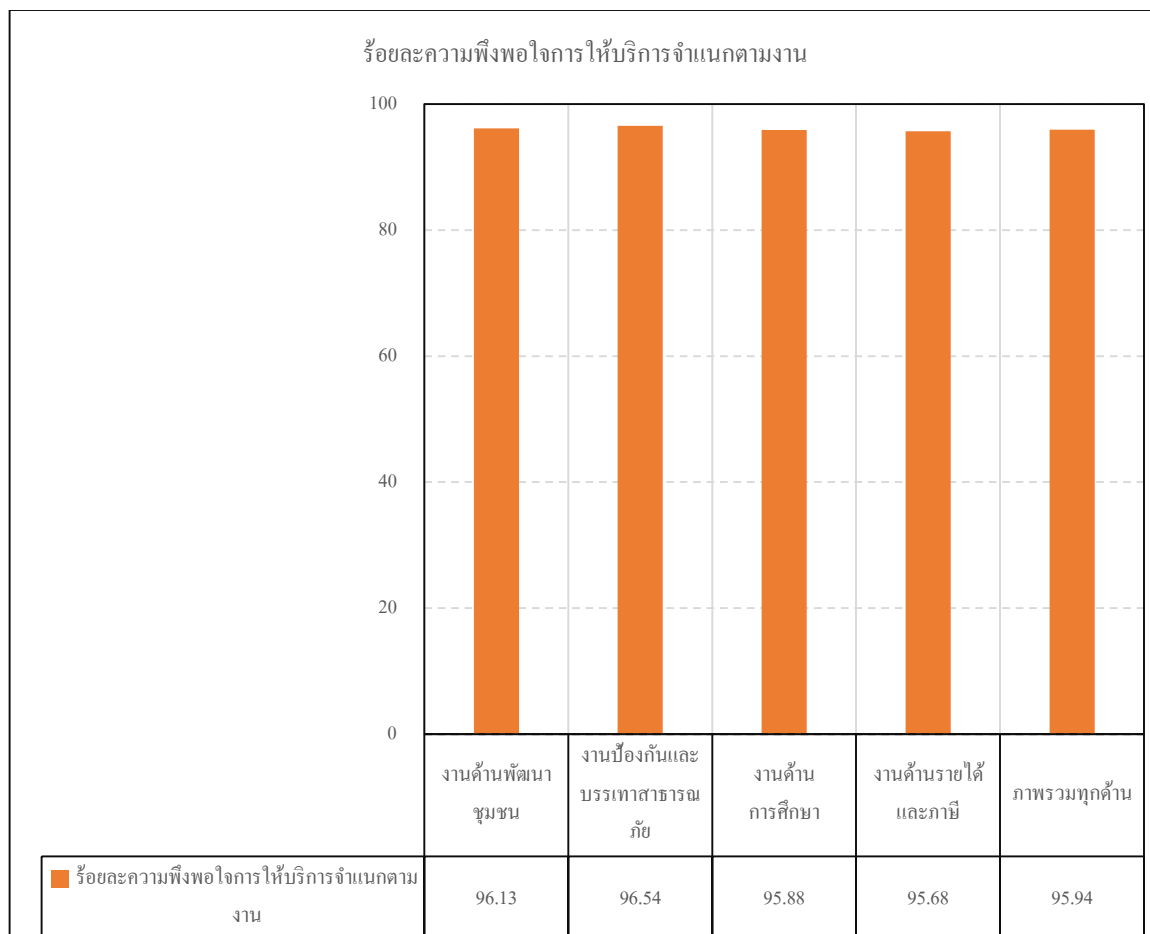
การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชน	4.81	0.46	96.13	มากที่สุด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.51	96.54	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.79	0.41	95.88	มากที่สุด
งานด้านรายได้และภาษี	4.78	0.49	95.68	มากที่สุด
รวม	4.80	0.48	95.94	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.94 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้และภาษี ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.68

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน ดัง  
แผนภูมิที่ 4.1-4.2



แผนภูมิที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน



แผนภูมิที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงาน

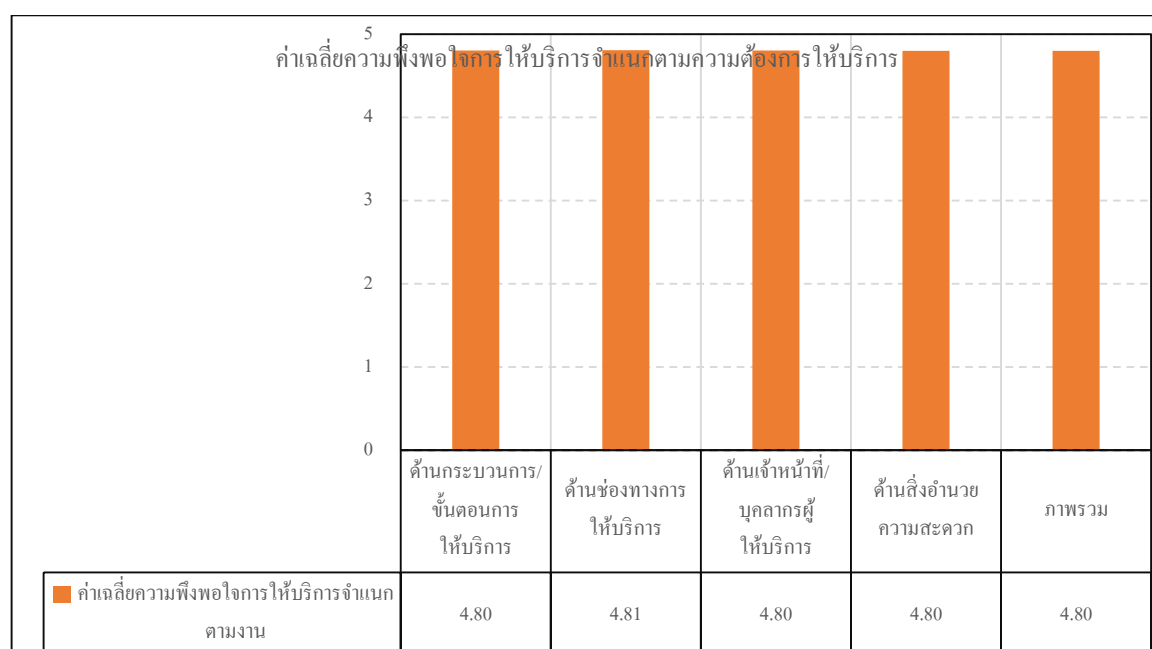
### 3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

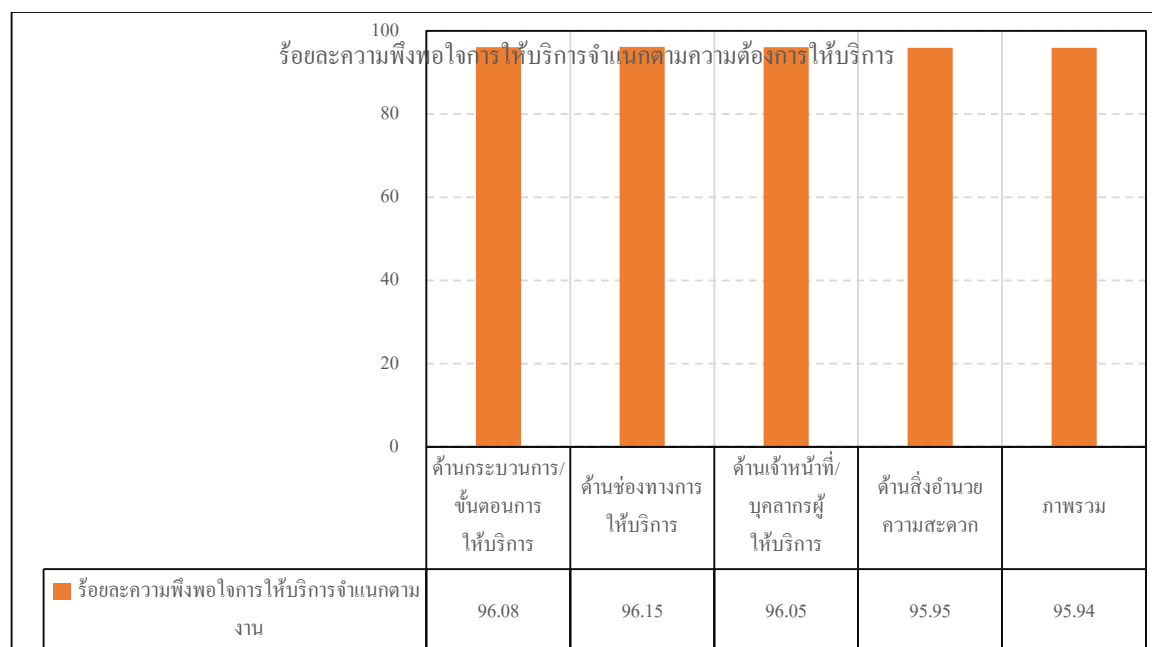
การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ	4.80	0.51	96.08	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.47	96.15	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.80	0.47	96.05	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.45	95.95	มากที่สุด
รวม	4.80	0.48	95.94	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.94 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.15 และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.08, 96.05 และ 95.95 ตามลำดับ

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการดังแผนภูมิที่ 4.3-4.4



แผนภูมิที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ



แผนภูมิที่ 4.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

### 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ	งานที่	งานที่	งานที่	งานที่	รวม	ระดับความพึงพอใจ
	1	2	3	4		
1. มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	4.88	4.79	4.79	4.81	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด	4.81	4.88	4.79	4.77	4.79	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.77	4.88	4.79	4.73	4.76	มากที่สุด
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	4.79	4.88	4.79	4.72	4.76	มากที่สุด
รวม	4.80	4.88	4.79	4.75	4.78	มากที่สุด

หมายเหตุ \*งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชน

\*งานที่ 3 งานด้านการศึกษา

\*งานที่ 2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

\*งานที่ 4 งานด้านรายได้และภาษี



ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.72$ )

### 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่	งานที่	งานที่	งานที่	รวม	ระดับความ พึงพอใจ	
	1	2	3	4			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ	4.87	4.82	4.86	4.83	4.85	มากที่สุด	
2. มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอก เวลาราชการ	4.81	4.76	4.86	4.74	4.78	มากที่สุด	
3. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.81	4.76	4.79	4.76	4.79	มากที่สุด	
4. มีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ป้าย เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.84	4.82	4.79	4.79	4.82	มากที่สุด	
	รวม	4.84	4.79	4.82	4.78	4.81	มากที่สุด
หมายเหตุ	*งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชน		*งานที่ 2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย				
	*งานที่ 3 งานด้านการศึกษา		*งานที่ 4 งานด้านรายได้และภาษี				

จากตารางที่ 4.6 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ ( $\bar{X} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการ



ให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.87$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ และช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ )

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ และมีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ป้าย เพชบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.82$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ และช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.76$ )

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ และมีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ ( $\bar{X} = 4.86$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และมีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ป้าย เพชบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.79$ )

งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ ( $\bar{X} = 4.74$ )

### 3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	งานที่	งานที่	งานที่	งานที่	รวม	ระดับความพึงพอใจ
	1	2	3	4		
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ	4.79	4.76	4.79	4.79	4.79	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.78	4.82	4.79	4.78	4.78	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.83	4.88	4.79	4.82	4.82	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.79	4.88	4.79	4.77	4.78	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.80	4.82	4.79	4.81	4.80	มากที่สุด
รวม	4.80	4.84	4.79	4.79	4.80	มากที่สุด

หมายเหตุ \*งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชน

\*งานที่ 3 งานด้านการศึกษา

\*งานที่ 2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

\*งานที่ 4 งานด้านรายได้และภาษี

จากตารางที่ 4.7 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.82$ ) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้

คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.83$ ) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 4.78$ )

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ ( $\bar{X} = 4.76$ )

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.79$ )

งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.82$ ) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ )

### 3.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกจำแนกตามงาน

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	งานที่	งานที่	งานที่	งานที่	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
	1	2	3	4		
1. สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย	4.81	4.88	4.79	4.81	4.81	มากที่สุด
2. สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก	4.80	4.82	4.79	4.81	4.81	มากที่สุด
3. สถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการ อย่างชัดเจน	4.82	4.76	4.79	4.81	4.81	มากที่สุด
4. สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์	4.79	4.71	4.79	4.80	4.79	มากที่สุด
รวม	4.80	4.79	4.79	4.81	4.80	มากที่สุด

หมายเหตุ \*งานที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชน \*งานที่ 2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
\*งานที่ 3 งานด้านการศึกษา \*งานที่ 4 งานด้านรายได้และภาษี

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ และปลอดภัย สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก และสถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.81$ ) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X} = 4.79$ )

เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.82$ ) การให้บริการ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X}=4.79$ )

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย ( $\bar{X}=4.88$ ) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X}=4.71$ )

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก และสถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน และสถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X}=4.79$ )

งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.81$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก และสถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X}=4.81$ ) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X}=4.80$ )

#### 4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

1. ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ คือ การให้บริการมีความตรงต่อเวลาดีมาก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน รวดเร็ว เวลาเหตุเกิดต่าง ๆ ขอให้รวดเร็วกว่าเดิม บริการดีมีขั้นตอนเหมาะสม
2. ด้านช่องทางการให้บริการ คือ อยากให้มีการช่วยคนป่วยมีการผู้ดูแลอย่างทั่วถึง เพิ่มการบริการผ่าน website มีหลากหลายช่องทาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ให้อำนวยความสะดวกได้เต็มที่ สะดวกติดต่อกับสถานที่ที่มีความพร้อมดี อยากให้มีโครงการอบรมอาชีพเสริมรายได้กับประชาชน อยากให้ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าให้แสงสว่างบนถนนตามหมู่บ้าน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้และภาษี ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 387 คน การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่าย ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 331 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน ชีรุทธิเอกะกุล. 2543) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยคณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.24 เพศชาย จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.76

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.12 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 51-60 ปี จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.36 อายุ 41-50 ปี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.82 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.62 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.49 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.68 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ

จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.52 และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.44 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.31 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.69 และรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.83 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคย เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565 จำนวน 302 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.24 และไม่เคย เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565 จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.76

## 2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

ลักษณะงานบริการสาธารณะที่ขอรับการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.32 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.13 งานด้านการศึกษา จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.23 และงานด้านรายได้และภาษี จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.32 ตามลำดับ

## 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

### 3.1 ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.94 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้และภาษี ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.68

### 3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.94 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.15 และงานที่มีค่าเฉลี่ย



น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.08, 96.05 และ 95.95 ตามลำดับ

### 3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.78$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X}=4.81$ ) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว และมีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X}=4.76$ )

#### เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.80$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.81$ ) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ( $\bar{X}=4.77$ )

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.88$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว และมีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X}=4.88$ )

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว และมีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X}=4.79$ )

งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.79$ ) การให้บริการด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.72$ )

### 3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ ( $\bar{X} = 4.78$ )

#### เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.87$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ และช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ )

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ และมีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ป้าย เพชบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.82$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ และช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.76$ )

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่

หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ และมีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ ( $\bar{X} = 4.86$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และมีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ บัญชี เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.79$ )

งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ ( $\bar{X} = 4.74$ )

### 3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.82$ ) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ )

#### เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.83$ ) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 4.78$ )

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ ( $\bar{X} = 4.76$ )

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.79$ )

งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.82$ ) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ )

### 3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก และสถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.81$ ) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X} = 4.79$ )

#### เมื่อพิจารณาตามงาน ปรากฏผลดังนี้

งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.82$ ) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X} = 4.79$ )

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.88$ ) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X} = 4.71$ )

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย สถานที่ที่สามารถเดินทางได้สะดวก และสถานที่ที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน และสถานที่ที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X} = 4.79$ )

งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ที่มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย สถานที่ที่สามารถเดินทางได้สะดวก และสถานที่ที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.81$ ) การให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์ ( $\bar{X} = 4.80$ )

#### 4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ/แก้ไขปรับปรุง

11. ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ คือ การให้บริการมีความตรงต่อเวลาดีมาก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน รวดเร็ว เวลาเหตุเกิดต่าง ๆ ขอให้รวดเร็วกว่าเดิม บริการดีมีขั้นตอนเหมาะสม

2. ด้านช่องทางการให้บริการ คือ อยากให้มีการช่วยคนป่วยมีการผู้ดูแลอย่างทั่วถึง เพิ่มการบริการผ่าน website มีหลากหลายช่องทาง

3. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ให้อำนวยความสะดวกได้เต็มที่ สะดวกติดต่อกับสถานที่มีความพร้อมดี อยากรให้มีโครงการอบรมอาชีพเสริมรายได้กับประชาชน อยากรให้ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าให้สว่างบนถนนตามหมู่บ้าน

## อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้วิจัย อภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.94 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้และภาษี ตามลำดับ

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

### 2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.15 รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 : ก) การประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มา

ใช้บริการ ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับหนึ่งคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ คือ การให้บริการมีความตรงต่อเวลาดีมาก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน รวดเร็ว เวลาเหตุเกิดต่าง ๆ ขอให้รวดเร็วกว่าเดิม บริการดีมีขั้นตอนเหมาะสม
2. ด้านช่องทางการให้บริการ คือ อยากให้มีการช่วยคนป่วยมีการผู้ดูแลอย่างทั่วถึง เพิ่มการบริการผ่าน website มีหลากหลายช่องทาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ให้อำนวยความสะดวกได้เต็มที่ สะดวกติดต่อกับสถานที่ที่มีความพร้อมดี อยากให้มีโครงการอบรมอาชีพเสริมรายได้กับประชาชน อยากให้ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าให้แสงสว่างบนถนนตามหมู่บ้าน

## บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. (2560). “ตำแหน่งงานว่าง จำแนกตามอาชีพ และอายุ ทัวราชอาณาจักร ปี 2558.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://data.go.th/DatasetDetail.aspx?id=9df33ae0-1808-4d83-8962-732e16d7d827> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- กรมบัญชีกลาง. (2560). “โครงการระบบการจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำ ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [http://epayroll.cgd.go.th/download/IE000\\_ImExFamily.pdf](http://epayroll.cgd.go.th/download/IE000_ImExFamily.pdf) สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). “ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp> สืบค้น 23 ธันวาคม 2560.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2559). สถิติการศึกษาประจำปี 2558. กรุงเทพฯ : สกสศ.
- เกียรติศักดิ์ อิชยานัน. (2557, มกราคม-มิถุนายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.” วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 1(1): 42-53.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิช. (2554). “ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=true) สืบค้น 23 ธันวาคม 2560.
- ชูชัย สมितिไกร. (2557). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนตพรินท์ติ้ง เซ็นเตอร์จำกัด.
- ดุขฎี สุวัฒน์วิทยากร. (2556). “การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล” ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.



- นราธิป ศรีราม. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร การบริการสาธารณะ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นิเมธ พรหมพยัต. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลสุโขทัย**. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2555). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุษราภรณ์ ฉายชุมพล (2551) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประจักษ์ น้าประสานไทย. (2558, มกราคม - มิถุนายน). “การจัดการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก.” **วารสารสังคมศาสตร์**. 11(1) : 85-121.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- “พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538974973&Ntype=19> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER13/DRAWER029/GENERAL/DATA0000/00000002.PDF> สืบค้น 7 ธันวาคม 2560.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562.” (2562). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [http://www.pasanglocal.go.th/law\\_detail.php?&id=12](http://www.pasanglocal.go.th/law_detail.php?&id=12) สืบค้น 10 สิงหาคม 2562.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546. (2546, ตุลาคม 9) ราชกิจจานุเบกษา, 120 (100 ก), 4

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ” ใน **การบริหารองค์กรภาครัฐ หน่วยที่ 1-7**. หน้า 1-50. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). **แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**. 6(2) : 125-134.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2554). **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559, มกราคม - มีนาคม). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” **วารสารการบริหารท้องถิ่น**. 9(1) : 83-99.
- สมศักดิ์ ภูรีศรีศักดิ์. (2556). “การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล” ใน **การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7**. หน้า 1-52. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2553**. ขอนแก่น : คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2553.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558, เมษายน-กันยายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.” **วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ**. 10(1) : 35-51.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2556). **องค์การทริปเปิ้ลเอช : ตัวแบบใหม่การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์. (2557, มกราคม - มิถุนายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.” **วารสารเทคโนโลยีภาคใต้**. 7(1) : 57-64.
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). **การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล**. อุดรธานี.

- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรรถัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51**. กรุงเทพฯ : ส.เจริญการพิมพ์.
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” **วารสารบัณฑิตศึกษา**. 11(53) : 65-71.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Abdullah, H. S. (2008). “From Customer Satisfaction to Citizen Satisfaction: Rethinking Local Government Service Delivery in Malaysia.” **Asian Social Science**. 4(11) : 87-92.
- Andrew Bright & John Fry. (2019). Reginal Bias when benchmarking services using customer satisfaction scores, *Total Quality Management & Business Excellence*. Retrieved May 9, 2019. [Online]. Accessible from. <https://www.tandfonline.com/doi/fulL/10.1080/14783363.2019.1568867?scroll=top&needAccess=true>.
- Angelova, B. (2011). “Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI model).” **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. 1(3) : 232.
- Appalayya Meesala & Justin Pual. (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction and loyalty in hospital: Thinking for the future. *ScienceDirect* volume 40, January 2018, Pages 261-269. Retrieved May 9, 2019. [Online]. Accessible from. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698916305057>.
- Fanghui Zheng และ Yangfan Lu. (2012). Influencing Factors of Public Satisfaction in Local Governments’ overall performance evaluation in China. 2012 Fifth International

Conference on Business Intelligence and Financial Engineering, 20 September 2012.

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



## มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

### คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล..... อำเภอ..... จังหวัดสุรินทร์ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความรู้สึกของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

### ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

#### 2. อายุ

( ) อายุต่ำกว่า 18 ปี

( ) อายุ 41 – 50 ปี

( ) อายุ 18 - 25 ปี

( ) อายุ 51 – 60 ปี

( ) อายุ 26 - 30 ปี

( ) อายุ 60 ปี ขึ้นไป

( ) อายุ 31 – 40 ปี

#### 3. อาชีพ

( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

( ) พ่อบ้าน / แม่บ้าน / เกษียณ

( ) เกษตรกร

( ) ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

( ) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

( ) รับจ้างทั่วไป

( ) นักเรียน / นักศึกษา

( ) อื่นๆ (ระบุ) .....

#### 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 5,000 บาท

( ) 15,001 – 20,000 บาท

( ) 5,000 – 10,000 บาท

( ) 20,001 – 25,000 บาท

( ) 10,001 – 15,000 บาท

( ) รายได้มากกว่า 25,000 บาท

5. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565

( ) เคย

( ) ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>1. ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ</b>					
1.1 มีการติดป้ายหรือขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด					
1.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
1.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองรับผู้รับบริการ					
2.2 มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2.4 มีการบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ป้าย เพชบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					



ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
<b>4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สถานที่ให้บริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัย					
4.2 สถานที่สามารถเดินทางได้สะดวก					
4.3 สถานที่มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์การให้บริการอย่าง ชัดเจน					
4.4 สถานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / แก้ไขปรับปรุง

1. ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ

.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ

.....

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง  
ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข  
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

### ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance : IOC)

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงเดช สอนใจ

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพา วัฒนสังข์โสภณ

รองผู้อำนวยการฝ่ายเครือข่ายสัมพันธ์และบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 รองศาสตราจารย์ ดร.ยุพดี สีนมาก

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Concordance: IOC)

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

ภาคผนวก ค  
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล  
องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์  
ประจำปีงบประมาณ 2565



