

รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสีขรภูมิ  
จังหวัดสุรินทร์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ดำเนินการโดย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ  
กันยายน 2565

## คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสักรุมิ จังหวัดสุรินทร์ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นั้น การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสักรุมิ จังหวัดสุรินทร์ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินการสำรวจและประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

กันยายน 2565

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จารพัต อำเภอสักรณุมิ จังหวัดสุรินทร ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จารพัต อำเภอสักรณุมิ จังหวัดสุรินทร โดยองค์การบริหารส่วนตำบล จารพัต อำเภอสักรณุมิ จังหวัดสุรินทร ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 352 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 188 คน เลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จารพัต อำเภอสักรณุมิ จังหวัดสุรินทร พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.34 ส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.53 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 75.00 โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.51 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 35.11 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.23

2. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) คิดเป็นร้อยละ 4.79 งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ 43.62 งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)คิดเป็นร้อยละ 17.02 และงานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)คิดเป็นร้อยละ 34.57 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.94 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.66 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.36 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากผู้นำชุมชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.75

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จารพัต อำเภอสักรณุมิ จังหวัดสุรินทร พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.78 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงานพบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) คิดเป็นร้อยละ 94.30 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.02 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.57

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1 งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ,เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ,เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ,เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ,เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้ความสำคัญแก่ผู้เข้ารับบริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน

งานที่ 2 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสมและมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ และพัฒนาระบบจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลังให้ดียิ่งขึ้น

งานที่ 3 ด้าน พรบ. อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ,ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ,ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ,มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ ไว้อย่างชัดเจนและพัฒนาระบบจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ให้ดียิ่งขึ้น

งานที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาการจัดคิวเข้ารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ

## สารบัญ

|                                                                                          | หน้า  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| คำนำ                                                                                     | ก     |
| บทสรุปผู้บริหาร                                                                          | ข     |
| สารบัญ                                                                                   | ง     |
| สารบัญตาราง                                                                              | จ     |
| สารบัญรูปภาพ                                                                             | ฉ     |
| <br>บทที่ 1 บทนำ                                                                         | <br>1 |
| 1.1 หลักการและเหตุผล                                                                     | 1     |
| 1.2 วัตถุประสงค์                                                                         | 3     |
| 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน                                                                   | 3     |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                                            | 4     |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ                                                                      | 5     |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                   | 6     |
| 2.1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                                                          | 6     |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น                                                 | 11    |
| 2.3 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์               | 15    |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                | 20    |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย                                                               | 23    |
| 3.1 ประชากรและตัวอย่าง                                                                   | 23    |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล                                                | 24    |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                                  | 25    |
| 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                                                      | 25    |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล                                                             | 27    |
| 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                             | 27    |
| 4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ                                                     | 29    |
| 4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                            | 31    |
| 4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง | 41    |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ                                                     | 42    |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา                                                                       | 42    |
| 5.2 ข้อเสนอแนะ                                                                           | 48    |
| บรรณานุกรม                                                                               | 50    |
| ภาคผนวก                                                                                  | 52    |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                                          | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน                                                                       | 23   |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป                                                    | 27   |
| ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ                                                                               | 29   |
| ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา                                            | 30   |
| ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ได้รับบริการบ่อยครั้ง                                                           | 30   |
| ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง                                                       | 30   |
| ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ                                                           | 31   |
| ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ                                                            | 31   |
| ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ<br>จำแนกตามงาน                         | 32   |
| ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ<br>จำแนกตามด้านการให้บริการ            | 33   |
| ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการ<br>บริการ จำแนกตามงาน            | 34   |
| ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการ<br>ให้บริการ จำแนกตามงาน         | 35   |
| ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่<br>ให้บริการ จำแนกตามงาน        | 37   |
| ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ความสะดวก จำแนกตามงาน | 39   |

## สารบัญรูปภาพ

|                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------|------|
| ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน                               | 4    |
| ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน              | 32   |
| ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ | 33   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

สภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่นและสังคม ซึ่งการปกครองท้องถิ่นไทยในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นพึ่งตนเองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายอำนาจและหน้าที่ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชน ยังเป็นองค์กรอิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจ ดังนั้นการให้บริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด การกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก

ในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 )

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558 กำหนดให้เทศบาลตำบล/องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ โดยภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงานกำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสือขภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะ พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสือขภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานที่ 3. ด้าน พรบ. อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ซึ่งได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

### 1) วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสือขภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2) วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)
- 2.2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 2.3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้าน พรบ. อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)
- 2.4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

### 1) ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสือขภูมิ จังหวัดสุรินทร์ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)
- งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)
- งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

## 2) ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

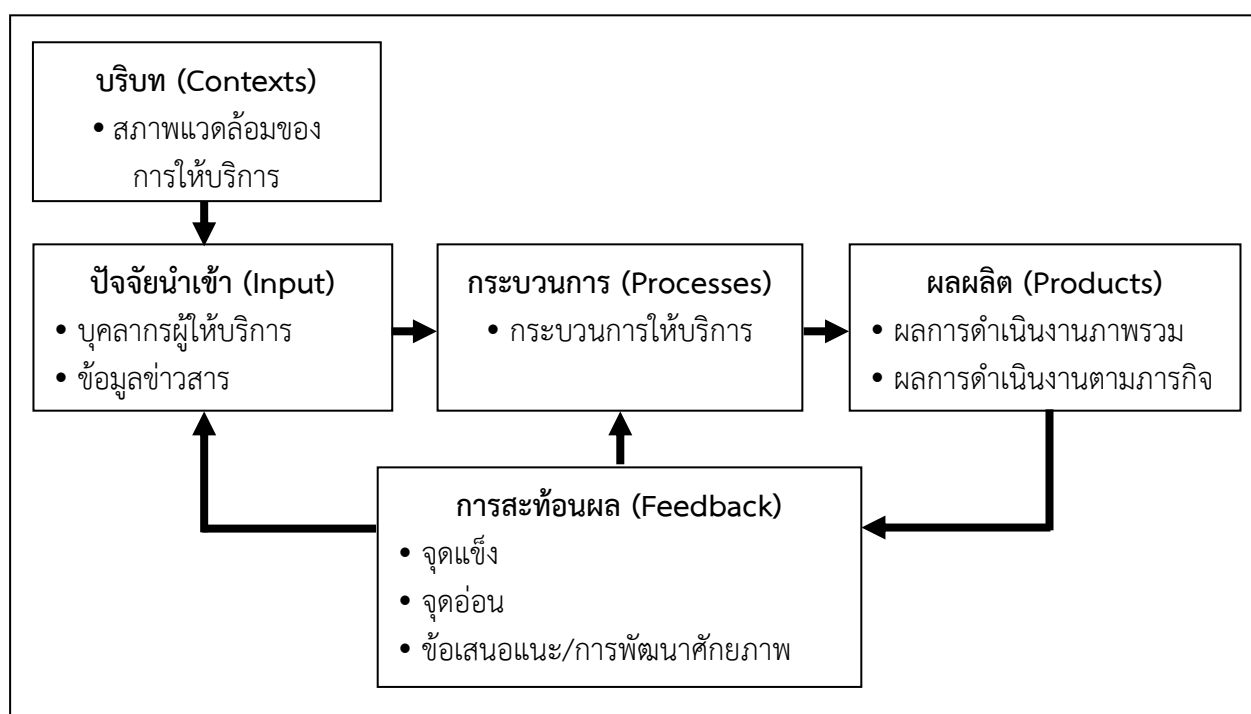
ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 3) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ตามฐานข้อมูลท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ จัดเก็บไว้ ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564-30 กันยายน พ.ศ. 2565

## 4) กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับจากการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ความรู้สึกที่ดีของประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ

**การให้บริการ** หมายถึง การให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามจุดประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชน ภาครัฐ ภาคเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เช่น งานด้านทะเบียน งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น

**การบริการสาธารณะ** หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมหรือกิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมาย การรักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีการจัดคิวให้เหมาะสมภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน เป็นต้น

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail ฯลฯ ความสะดวกและการเข้าถึงในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นต้น

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน มีบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่า ถูกใจ หรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะดำเนินงานได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งซึ่งสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

พวงทอง ตั้งจิตกุล (2542 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขและความสมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนอง

วิชชุดา หนูวิไล (2545 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

พิน ทองพูน (2549 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

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

ความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคล จะมีความความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือดีกว่าที่หวังไว้ และจะรู้สึกไม่พอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

### 2.1 แนวคิดของแครธวอล และคณะ

มีการจำแนกจุดประสงค์การศึกษาด้านความรู้สึกของแครธวอล และคณะ (Kratwohl. 1964 อ้างถึงใน ขวลิขิต ชูกำแพง. 2550 : 107) โดยสรุปความหมายที่สำคัญได้ดังนี้

1) การรับรู้ (Receiving) เป็นขั้นแรกของความรู้สึก ถือเป็นการสัมผัสเบื้องต้น เพียงรับรู้ได้เห็น จะเรียกว่าเป็นขั้นการจดจำสิ่งที่ได้รับการสัมผัสจากประสาทสัมผัสของเราก็ได้

2) การตอบสนอง (Responding) เมื่อเลือกพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรียบร้อยแล้ว ก็จะถึงความรู้สึกขั้นนี้ ซึ่งเป็นขั้นที่มีจิตใจจดจ่อ นั่นคือการเกิดความสนใจ ซึ่งชอบกิจกรรมหนึ่งมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ เรื่องนี้ทำให้ข้าพเจ้าอยากรู้ อยากเห็นมาก เป็นต้น

3) การเห็นคุณค่า (Valuing) ในขั้นนี้เป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าของสิ่งของปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งตนเองได้รับและซึมซับมาตั้งแต่ต้น ความรู้สึกอันนี้อาจยอมรับหรือไม่ยอมรับคุณค่าก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาคุณค่า พฤติกรรมระดับนี้ค่อนข้างจะคงเส้นคงวาในการแสดงความรู้สึกและรับรู้คุณค่าสิ่งต่าง ๆ โดยเจตคติเป็นความรู้สึกระดับนี้

4) การจัดระบบคุณค่า (Organization) ขั้นความรู้สึกที่แล้วมา มนุษย์ย่อมเห็นคุณค่าหรือค่านิยมมากมายที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของชีวิต แต่ความรู้สึกของมนุษย์จะนิยมชมชอบเฉพาะกลุ่มค่านิยมใดค่านิยมหนึ่งเท่านั้น การจัดระบบในระดับนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งอาจจะให้อยู่ในกลุ่มก้อนหนึ่งที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน หรืออาจจัดตามความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรืออาจจัดเอาตัวที่เด่นมากหรือกระจายมากที่สุดก็ได้มาตัวหนึ่งระบบดังกล่าวจะสร้างขึ้นจากค่านิยมส่วนย่อย ๆ นำมาประสานสัมพันธ์กัน การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในระยะเป็นผู้ใหญ่จะยากกว่าในระยะเป็นเด็ก เพราะความยึดติดสิ่งที่คิดว่าดีคงพิจารณามานานแล้ว

5) การสร้างลักษณะนิสัยตามค่านิยม (Characterization) เป็นขั้นสั่งสมความรู้สึกเป็นรูปแบบเป็นแบบมาจนกระทั่งจึงกลายเป็นลักษณะนิสัย เป็นแนวความเชื่อถือศรัทธา แนวปรัชญาชีวิต มีลักษณะส่วนตัวที่เป็นเอกลักษณ์ของเขา คือรู้ว่าเขาใคร มีอุดมคติ มีแนวปฏิบัติเป็นของตนเอง ความรู้สึกระดับนี้เป็นความรู้สึกที่สั่งสมมาตั้งแต่ขั้นแรกจนเกิดการเลือกสรรยึดติดเป็นของตนเอง เป็นวิถีดำเนินชีวิต เป็นเป้าหมายปลายทางชีวิต เรียกว่าเป็นความรู้สึกที่ตกตะกอนแล้วกลายเป็นบุคลิกภาพ

กล่าวได้ว่าความรู้สึกนั้นเป็นความต่อเนื่อง ไม่ได้รู้สึกเป็นท่อน ๆ แต่มีทิศทางและมีความเข้มข้นแตกต่างกันแต่ละขั้นของความรู้สึก จึงเกี่ยวข้องเชื่อมโยงต่อเนื่องกันละเอียดละออนมาก ระดับความรู้สึกจะเริ่มด้วยความเข้มข้นน้อยไปสู่ความเข้มข้นมากจนยึดติดเป็นลักษณะนิสัยของคน ในที่สุด

### 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

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

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

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

- ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

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

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

1) อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2) อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

3) สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง จะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

4) รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลมีจะอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องขึ้นถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

5) บุคลิกลักษณะและแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมอง

ตนเองในแง่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual Self-Concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal Self-Concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองในสิ่งที่ เป็น ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (Their Other Self-Concept Think Others See Them)

3.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการคือ

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

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

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

นอกจากนี้วีเชียร วิทย์อุดม (2554) ได้อธิบายและแบ่งความหลากหลายที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมออกเป็น 2 ขอบเขต คือ

1) ขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมิ (Primary Dimensions of Diversity) คือ ความแตกต่างของมนุษย์ซึ่งเป็นมาตั้งแต่เกิดหรือซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการต้องเข้าร่วมอยู่ในสังคม และมีผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของเราอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมินั้นรวมไปถึงอายุ เชื้อชาติ เพศ คุณภาพ ความสามารถทางร่างกายและการปรับตัวทางด้านอารมณ์และทางด้านเพศ

2) ขอบเขตความหลากหลายขั้นทุติยภูมิ (Secondary Dimensions of Diversity) คือ ลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถที่จะถูกเปลี่ยนแปลงได้ พวกเขาจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลกับสิ่งที่เขาได้รับมา สิ่งที่ทอดทิ้งไปและสิ่งสามารถขยายต่อเติมได้ในตลอดชีวิตของพวกเขา

ขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เรารับรู้และแปลความสภาพแวดล้อมที่พวกเราต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินั้นมีความสำคัญ เนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

#### 4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรณี ข.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้น ก็จะกำหนดเป้าหมายหลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 8) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญคือ ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการ ดังรายละเอียดดังนี้

### 1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีผู้ที่ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2541) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และองค์การทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลหรือไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

ร็อบสัน (Robson, 1953) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐบาลได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมียุติธรรมที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

คลาร์ก (Clarke, 1957) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของประชาชน และได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร

### 2. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2548) กล่าวว่า จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้เสียเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจ

เลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย ความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบการบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ

3) การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ไขปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่ได้อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

4) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการเองทุกอย่างและไม่แน่ใจว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายลงไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้นเพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่างๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

5) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

6) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยอด จิตะวีระ และนายศรีสะเกษ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อนจนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

7) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะหยิбы่นยัดใส่ หรือ กึ่งหยิбы่นยัดใส่ เกิดความหวังทุกปีว่าจะมีลาภลอย แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

### 3. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเช่นนี้เป็นภาระทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่ปกครองท้องถิ่น

#### 4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์ และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น นั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ที่เดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะฉะนั้น แล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมี อำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง เมืองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการ กระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ ประชาธิปไตย

## 2.3 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ (ใช้ข้อมูลของ พื้นที่)

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ มีดังนี้

### 1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลจารพัด มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 75.5 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตของตำบล

ทิศเหนือ จรด กับตำบลช้างป่า อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ทิศใต้ จรด กับตำบลหนองเหล็ก อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันออก จรด กับตำบลตรมไพรและตำบลระแงง อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันตก จรด กับตำบลเมืองที อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 ตำบลจารพัด อำเภอสี่ขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ (ตั้งอยู่ศูนย์ราชการอำเภอสี่ขรภูมิ : เขตองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด) โทรศัพท์ 044-069734

องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด แบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วนราชการประกอบด้วย

#### 1.สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด

มีหน้าที่ดำเนินการในกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและ นโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล อีกทั้งยังมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานนโยบายและแผน งาน กฎหมายและคดี งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนด ไว้เป็นงานของส่วนใดและงานตามที่ได้รับมอบหมาย

อัตรากำลังในสำนักปลัด มีทั้งหมด 20 อัตรา ประกอบด้วยพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป

#### 2.กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินและบัญชี งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ งานพัฒนา และจัดเก็บ รายได้ งานพัสดุ งานผลประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินที่ มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนราชการใด และงานตามที่ได้รับมอบหมาย

อัตรากำลังในกองคลัง มีทั้งหมด 9 อัตรา ประกอบด้วยพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป

### 3.กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานก่อสร้าง งานออกแบบและควบคุมอาคาร งานประสาน สาธารณูปโภค งานบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้ เป็นงานของส่วนใด และงานตามที่ได้รับมอบหมาย อัตรากำลังในกองช่างมีทั้งหมด 8 อัตรา ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป

### 4.กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการศึกษา วัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ รวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย อัตรากำลังในกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีทั้งหมด 14 อัตรา ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล พนักงานครู พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป

## 2. ประชากร

ตำบลจารพัด อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 20 หมู่บ้าน ประกอบด้วยมีประชากรทั้งสิ้น 10,743 คน จำนวนครัวเรือน 2,845 ครัวเรือน สามารถแยกจำนวนประชากรเป็น หมู่บ้านดังตารางที่ 2.1

### 2.1 จำนวนประชากรและครัวเรือน

| กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน    | หมู่บ้าน                  | จำนวน<br>ครัวเรือน | จำนวน เพศชาย<br>(คน) | จำนวน เพศ<br>หญิง (คน) | จำนวน รวม<br>(คน) |
|----------------------|---------------------------|--------------------|----------------------|------------------------|-------------------|
| นายทรงวุฒิ แก้วปลั่ง | หมู่ที่ 1 บ้านจรพัด       | 349                | 581                  | 583                    | 1164              |
| นายเอกชัย มีชัย      | หมู่ที่ 2 บ้านระกา        | 122                | 171                  | 170                    | 341               |
| นายเสมียน สำนักนิตย  | กำนันตำบลจารพัด           | 130                | 179                  | 191                    | 370               |
| นายทรัพย์ วานิชาม    | หมู่ที่ 4 บ้านเปรียง      | 241                | 449                  | 448                    | 897               |
| นายสมปอง สมสุข       | หมู่ที่ 5 บ้านพันชี       | 192                | 386                  | 400                    | 786               |
| นายณฤชิต ช่อมแก้ว    | หมู่ที่ 6 บ้านตะแบก       | 75                 | 172                  | 151                    | 323               |
| นายสุพอน มาลาทอง     | หมู่ที่ 7 บ้านไทร         | 230                | 386                  | 419                    | 805               |
| นายรังสิต สุขแนบ     | หมู่ที่ 8 บ้านกันจรรย์    | 127                | 247                  | 270                    | 517               |
| นายบุญเลิศ สำนักนิตย | หมู่ที่ 9 บ้านพม่า        | 136                | 269                  | 284                    | 553               |
| นายแดง บุญวงศ์       | หมู่ที่ 10 บ้านจลง        | 147                | 273                  | 272                    | 545               |
| นางสวน สำนักนิตย     | หมู่ที่ 11 บ้านกะพี       | 138                | 236                  | 252                    | 488               |
| นายชน ช่อนจันทร์     | หมู่ที่ 12 บ้านโคกเจริญ   | 136                | 286                  | 299                    | 585               |
| นายบรรจง เสาวรงค์    | หมู่ที่ 13 บ้านหนองปรือ   | 129                | 260                  | 278                    | 538               |
| นายโกมล สุขดี        | หมู่ที่ 14 บ้านโสภาเปรียง | 61                 | 106                  | 122                    | 228               |
| นายสุทัศน์ สิริจัน   | หมู่ที่ 15 บ้านโคกขลา     | 121                | 269                  | 274                    | 543               |
| นายปรำไทย์ โขษฐาม    | หมู่ที่ 16 บ้านบุทม       | 124                | 236                  | 245                    | 481               |
| นายภูวดล กลิ่นสุคนธ์ | หมู่ที่ 17 บ้านจันทร์แสง  | 84                 | 174                  | 188                    | 362               |
| นายพินิจ ลาตทอง      | หมู่ที่ 18 บ้านปุนทรัพย์  | 64                 | 124                  | 120                    | 244               |
| นายพิเชษฐ์ ควรรดี    | หมู่ที่ 19 บ้านประดู่     | 94                 | 156                  | 166                    | 322               |
| นางสุพรรณ ไชยพร      | หมู่ที่ 20 บ้านปายาว      | 150                | 322                  | 329                    | 651               |
| รวม                  |                           | 2,845              | 5,242                | 5,448                  | 10,743            |

### 3. ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งชุมชนในเขตตำบล มีทั้งหมด 20 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีสมาชิกสภาหมู่บ้านละ 2 คน เป็นตัวแทนของหมู่บ้าน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภา นายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะการคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ ขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อกำหนดของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ก็ได้พยายามแก้ไข โดยเรื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จากผลการประชุมทุกครั้งที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดโครงการอบรมศึกษาดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และกรรมการชุมชน โครงการอื่น ๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เจริญเท่าเทียมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ และองค์การบริหารส่วนตำบล มีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลัง พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ

### 4. สภาพทางสังคม

#### 4.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15-60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียนภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษายู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในกับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน โดยมีโรงเรียนประถมศึกษา/มัธยม จำนวน 5 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านจารพัต โรงเรียนบ้านเปียง โรงเรียนบ้านพันชี โรงเรียนบ้านกันจรรย์ โรงเรียนบ้านพม่า และโรงเรียนมัธยมจารพัต

#### 4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนกรส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่น ๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษา พยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็น การดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน มีเพียง 1 ราย เท่านั้น ที่ไม่ตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้

องค์การบริหารส่วนตำบลจางพัตพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรม เพื่อแก้ไขปัญหา

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

### 5.1 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชน ในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกครัวเรือน จำนวน 2,663 ครัวเรือน

### 5.2 การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจการประปาเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปาต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้ค่าใช้จ่ายมาก ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลจางพัต เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

### 5.3 เส้นทางคมนาคม

การเดินทางเข้าสู่ตำบลจางพัต ใช้เส้นทางหลวงสายสุรินทร์ - ศรีสะเกษ ตำบลจางพัตอยู่ห่างจากอำเภอศีขรภูมิประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดสุรินทร์ประมาณ 28 กิโลเมตร เมื่อถึง กิโลเมตรที่ 28 จะมีทางแยกเข้าหมู่บ้านจางพัต - อำเภอลำดวน เป็นระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร จะถึงตำบลจางพัต

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย

6.2 การปศุสัตว์ เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ

6.3 การท่องเที่ยว ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจางพัตไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

6.4 อุตสาหกรรม จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 31 แห่ง

### 6.5 กลุ่มอาชีพ

ดอกไม้จากผ้าไหม จำนวน 2 กลุ่ม ได้รับการคัดสรรให้เป็น สินค้า OTOP ระดับ 2 ดาว ได้แก่ กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์จากผ้าไหมบ้านจางพัต กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์จากผ้าไหมบ้านระกา

ผ้าไหมลายมัดหมี่ จำนวน 1 กลุ่ม ได้รับการคัดสรรให้เป็นสินค้า OTOP ระดับ 4 ดาว ได้แก่ กลุ่มทอผ้าไหมบ้านปายาว

ผ้าไหมมัดหมี่ จำนวน 2 กลุ่ม ได้รับการคัดสรรให้เป็นสินค้า OTOP ระดับ 3 ดาว ได้แก่ กลุ่มสตรีทอผ้าไหมบ้านสตอ กลุ่มสตรีทอผ้าไหมบ้านกะพี้

ผ้าไหมมัดหมี่ย้อมสีธรรมชาติ จำนวน 1 กลุ่ม ได้รับการคัดสรรให้เป็นสินค้า OTOP ระดับ 3 ดาว คือ กลุ่มสตรีทอผ้าไหมบ้านโสภาเปริยง

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

ผู้ไม่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 8 แห่ง

### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือนมกราคม

ประเพณีสักการะศาลหลักเมือง ประมาณเดือนเมษายน

ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประมาณเดือนพฤษภาคม

ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน

ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนตุลาคม พฤศจิกายน

ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน

**7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น** ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ ซึ่งภาษาถิ่นส่วนมากร้อยละ 90% พูดภาษาเขมร

**7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก** ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ผ้าที่ทอจากผ้าไหม

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากร ธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อยไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝนน้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี พบว่า บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกลงทุนภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่งๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2559). ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริหารด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาประชาชนมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยัสินี จาญพจน์. (2559). ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ธเนศ วงษ์ไทย (2559) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำบัตรประชาชน ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

วรุณี เชาว์สุขุม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของการบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิรักษ์ จันตะนี, วลัยชัชชา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธิ จันตะนี (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล บ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาว่าไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดี

พอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต้อย่างช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

#### 3.1 ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 352 คน (ตามฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ จัดเก็บไว้)

2. ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 188 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) สูตรของ Taro Yamane คำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ตาราง 3.1 กลุ่มตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน

| ส่วนงานที่ขอรับการประเมิน                                                   | จำนวนตัวอย่าง<br>(ราย) |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)                         | 9                      |
| งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)                                 | 82                     |
| งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) | 32                     |
| งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)          | 65                     |
| รวม                                                                         | 188                    |

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะดำเนินงานสร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน

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

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานที่รับบริการประเมิน เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีจำนวนข้อความในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 7 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 5 ข้อ

ใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

#### 2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

คณะดำเนินงานได้มีวิธีการสร้างและตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดโครงสร้างในการจัดทำแบบสอบถาม

2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและการกำหนดกรอบแนวคิดมารวบรวมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จากนั้นคณะดำเนินงานนำผลจากการ Try Out มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

2.5 นำผลจากการทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 188 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับรายชื่อของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน
2. พิจารณาหมู่บ้าน หรือชุมชนของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์จำนวนผู้เข้ารับบริการ และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน
3. ประสานกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือสมาชิกเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการชี้แจงถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามอย่างอิสระลงในแบบสอบถาม
5. จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

1.1 สูตรการหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ  $x$  แทน จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ  
 $n$  แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.2 สูตรการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

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

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

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

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

## 2. เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใช้เกณฑ์การแปลความหมาย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

|           |             |         |                                     |
|-----------|-------------|---------|-------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 - 4.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 - 3.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51 - 2.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 - 1.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด |

การประเมินคุณภาพการบริการ ใช้ค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

| คุณภาพบริการ | ค่าเริ่มต้น |
|--------------|-------------|
| ระดับ 1      | ร้อยละ 60   |
| ระดับ 2      | ร้อยละ 65   |
| ระดับ 3      | ร้อยละ 70   |
| ระดับ 4      | ร้อยละ 75   |
| ระดับ 5      | ร้อยละ 80   |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 188 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 งาน ดังนี้

- งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)
- งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)
- งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 188 รายตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| เพศ           | 188        | 100.00 |
| ชาย           | 52         | 27.66  |
| หญิง          | 136        | 72.34  |
| อายุ          | 188        | 100.00 |
| ต่ำกว่า 17 ปี | 2          | 1.06   |
| 18-24 ปี      | 14         | 7.45   |
| 25-29 ปี      | 20         | 10.64  |
| 30-39 ปี      | 27         | 14.36  |
| 40-49 ปี      | 40         | 21.28  |
| 50-59 ปี      | 48         | 25.53  |
| 60 ปีขึ้นไป   | 37         | 19.68  |

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                      | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| <b>สถานภาพสมรส</b>                | 188        | 100.00 |
| โสด                               | 30         | 15.96  |
| สมรส                              | 141        | 75.00  |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่               | 7          | 3.72   |
| หม้าย                             | 10         | 5.32   |
| <b>การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด</b>    | 188        | 100.00 |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า             | 63         | 33.51  |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า     | 46         | 24.47  |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า    | 43         | 22.87  |
| อนุปริญญาและปริญญาตรี             | 36         | 19.15  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                  | 0          | 0.00   |
| <b>อาชีพหลัก</b>                  | 188        | 100.00 |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ           | 16         | 8.51   |
| รับจ้าง                           | 63         | 33.51  |
| ธุรกิจส่วนตัว                     | 35         | 18.62  |
| รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ | 0          | 0.00   |
| ผู้รับบำนาญ                       | 0          | 0.00   |
| เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม            | 66         | 35.11  |
| พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล            | 1          | 0.53   |
| กำลังศึกษา                        | 7          | 3.72   |
| อื่น ๆ                            | 0          | 0.00   |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>       | 188        | 100.00 |
| ไม่มีรายได้                       | 0          | 0.00   |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                 | 70         | 37.23  |
| 5,001-10,000 บาท                  | 70         | 37.23  |
| 10,001-15,000 บาท                 | 28         | 14.89  |
| มากกว่า 15,001 บาท                | 20         | 10.64  |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ทั้งหมด จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 72.34 และเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 รองลงมา คือ อายุ 40-49 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ ต่ำกว่า 17 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.06

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.96 สถานภาพหม้าย จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.32 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.51 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.47 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.87 และระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.11 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.51 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.62 และอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 และรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.23 รองลงมา 2 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.89 และรายได้ มากกว่า 15,001 จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.64 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสักรงุมิ จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทงาน

| ประเภทงานบริการที่ขอรับการประเมิน                                              | จำนวน      | ร้อยละ        |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)                            | 9          | 4.79          |
| งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)                                    | 82         | 43.62         |
| งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ<br>(การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) | 32         | 17.02         |
| งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม<br>(การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)          | 65         | 34.57         |
| <b>รวม</b>                                                                     | <b>188</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.79 งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.62 งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.02 และงานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.57

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

| การมาใช้บริการ<br>ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา | งานที่ 1 | งานที่ 2  | งานที่ 3  | งานที่ 4  | รวม        | ร้อยละ        |
|---------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน                 | 7        | 67        | 21        | 44        | 139        | 73.94         |
| จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน               | 2        | 12        | 11        | 18        | 43         | 22.87         |
| จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน               | 0        | 0         | 0         | 3         | 3          | 1.60          |
| มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน               | 0        | 3         | 0         | 0         | 3          | 1.60          |
| <b>รวม</b>                            | <b>9</b> | <b>82</b> | <b>32</b> | <b>65</b> | <b>188</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.94 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.87 และจำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือนและมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

| ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง | งานที่ 1 | งานที่ 2  | งานที่ 3  | งานที่ 4  | รวม        | ร้อยละ        |
|-----------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| 08.30-12.00 น.                    | 4        | 71        | 20        | 51        | 146        | 77.66         |
| 12.01-13.00 น.                    | 5        | 4         | 12        | 6         | 27         | 14.36         |
| 13.01-16.30 น.                    | 0        | 7         | 0         | 7         | 14         | 7.45          |
| นอกเวลาราชการหรือวันหยุด          | 0        | 0         | 0         | 1         | 1          | 0.53          |
| <b>รวม</b>                        | <b>9</b> | <b>82</b> | <b>32</b> | <b>65</b> | <b>188</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.66 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.36 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.45 และช่วงเวลานอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

| ระยะเวลาในการรับบริการ<br>แต่ละครั้ง | งานที่ 1 | งานที่ 2  | งานที่ 3  | งานที่ 4  | รวม        | ร้อยละ        |
|--------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| น้อยกว่า 10 นาที                     | 6        | 27        | 11        | 18        | 62         | 32.98         |
| 10-30 นาที                           | 3        | 20        | 17        | 10        | 50         | 26.60         |
| 31-60 นาที                           | 0        | 34        | 4         | 36        | 74         | 39.36         |
| มากกว่า 1 ชั่วโมง                    | 0        | 1         | 0         | 1         | 2          | 1.06          |
| <b>รวม</b>                           | <b>9</b> | <b>82</b> | <b>32</b> | <b>65</b> | <b>188</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที มากที่สุด จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.36 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.98 ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.60 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

| การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ | งานที่ 1 | งานที่ 2  | งานที่ 3  | งานที่ 4  | รวม        | ร้อยละ        |
|----------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| ทราบ                             | 9        | 82        | 32        | 65        | 188        | 100.00        |
| ไม่ทราบ                          | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0.00          |
| <b>รวม</b>                       | <b>9</b> | <b>82</b> | <b>32</b> | <b>65</b> | <b>188</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

| แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ | งานที่ 1 | งานที่ 2  | งานที่ 3  | งานที่ 4  | รวม        | ร้อยละ        |
|---------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| เว็บไซต์                        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0.00          |
| สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว     | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0.00          |
| การติดประกาศต่าง ๆ              | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0.00          |
| ผู้นำชุมชน                      | 3        | 58        | 21        | 51        | 133        | 70.75         |
| เพื่อนบ้าน                      | 6        | 4         | 9         | 1         | 20         | 10.64         |
| บุคลากรของ เทศบาล/อบต.          | 0        | 20        | 0         | 13        | 33         | 17.55         |
| เสียงตามสาย                     | 0        | 0         | 2         | 0         | 2          | 1.06          |
| อื่น ๆ                          | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0.00          |
| <b>รวม</b>                      | <b>9</b> | <b>82</b> | <b>32</b> | <b>65</b> | <b>188</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.55 ทราบจากเพื่อนบ้าน จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.64 และทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.06 ตามลำดับ

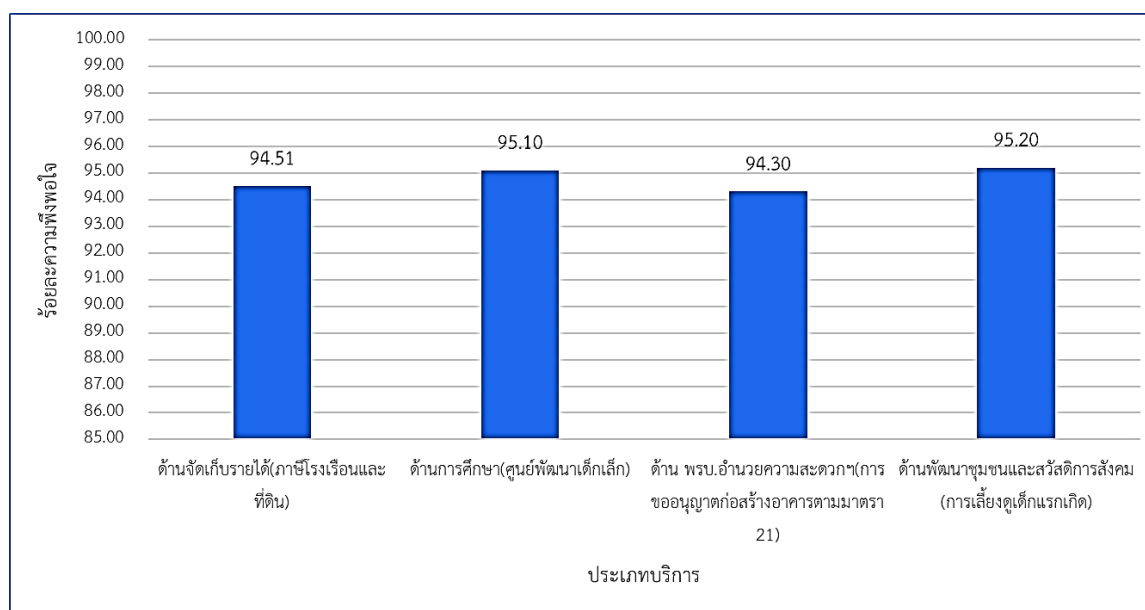
#### 4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จารพดี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวก (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

| การให้บริการจำแนกตามงาน                                                     | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)                         | 4.73      | 0.42 | 94.51  | มากที่สุด        |
| งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)                                 | 4.76      | 0.38 | 95.10  | มากที่สุด        |
| งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) | 4.72      | 0.46 | 94.30  | มากที่สุด        |
| งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)          | 4.76      | 0.36 | 95.20  | มากที่สุด        |
| รวม                                                                         | 4.74      | 0.40 | 94.78  | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$  ,  $S.D. = 0.40$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.78 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ( $\bar{X} = 4.76$  ,  $S.D. = 0.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) ( $\bar{X} = 4.72$  ,  $S.D. = 0.46$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.30

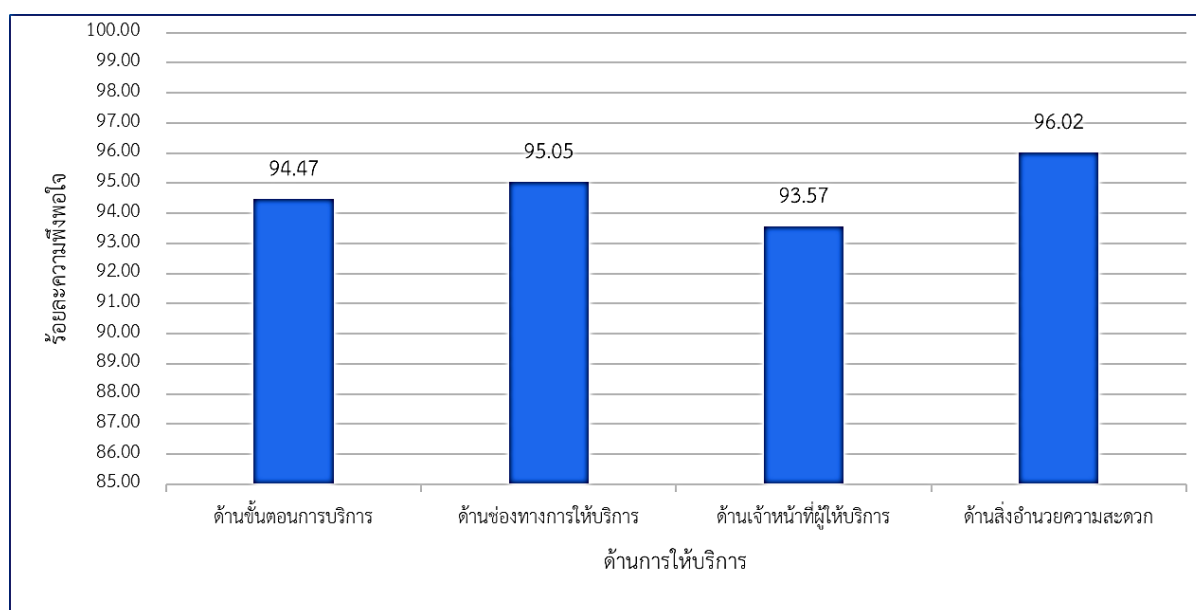


ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

| การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ           | 4.72      | 0.40 | 94.47  | มากที่สุด        |
| 2) ด้านช่องทางการให้บริการ           | 4.75      | 0.41 | 95.05  | มากที่สุด        |
| 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | 4.68      | 0.44 | 93.57  | มากที่สุด        |
| 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 4.80      | 0.36 | 96.02  | มากที่สุด        |
| รวม                                  | 4.74      | 0.40 | 94.78  | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$  , S.D.= 0.40) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.78 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.80$  , S.D.= 0.36) คิดเป็นร้อยละ 96.02 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$  , S.D.= 0.44) คิดเป็นร้อยละ 93.57



ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ  
จำแนกตามงาน

| ด้านขั้นตอนการบริการ                                                    | งานที่ 1       | งานที่ 2       | งานที่ 3       | งานที่ 4       | รวม            | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|
| 1. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้<br>อย่างชัดเจน                   | 4.89<br>(0.33) | 4.98<br>(0.16) | 4.69<br>(0.47) | 4.92<br>(0.27) | 4.87<br>(0.31) | มากที่สุด            |
| 2. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความ<br>เหมาะสม                           | 4.89<br>(0.33) | 4.96<br>(0.19) | 4.69<br>(0.47) | 4.92<br>(0.27) | 4.87<br>(0.32) | มากที่สุด            |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน<br>เหมาะสม                        | 4.89<br>(0.33) | 4.45<br>(0.50) | 4.69<br>(0.47) | 4.46<br>(0.50) | 4.62<br>(0.45) | มากที่สุด            |
| 4. มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการ<br>ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง        | 4.89<br>(0.33) | 4.45<br>(0.50) | 4.69<br>(0.47) | 4.43<br>(0.50) | 4.61<br>(0.45) | มากที่สุด            |
| 5. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความ<br>ชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน | 4.89<br>(0.33) | 4.50<br>(0.50) | 4.69<br>(0.47) | 4.51<br>(0.50) | 4.65<br>(0.45) | มากที่สุด            |
| รวม                                                                     | 4.89<br>(0.33) | 4.67<br>(0.37) | 4.69<br>(0.47) | 4.65<br>(0.41) | 4.72<br>(0.40) | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$  ,  $S.D. = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.87$  ,  $S.D. = 0.31$ ) ส่วนด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 4.61$  ,  $S.D. = 0.45$ )

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรียนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$  ,  $S.D. = 0.33$ ) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน , ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม , ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม , มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.89$  ,  $S.D. = 0.33$ )

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$  ,  $S.D. = 0.37$ ) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.98$  ,  $S.D. = 0.16$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสมและมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 4.45$  ,  $S.D. = 0.50$ )

งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$  ,  $S.D. = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

สูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ,ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ,ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ,มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.69$  ,  $S.D.= 0.47$ )

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.65$  ,  $S.D.= 0.41$ ) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจนและขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.92$  ,  $S.D.= 0.27$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{x} = 4.43$  ,  $S.D.= 0.50$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ  
จำแนกตามงาน

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                           | งานที่ 1       | งานที่ 2       | งานที่ 3       | งานที่ 4       | รวม            | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น | 4.89<br>(0.33) | 4.83<br>(0.38) | 4.75<br>(0.44) | 4.89<br>(0.31) | 4.84<br>(0.37) | มากที่สุด        |
| 2. ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ                                  | 4.89<br>(0.33) | 4.83<br>(0.38) | 4.75<br>(0.44) | 4.89<br>(0.31) | 4.84<br>(0.37) | มากที่สุด        |
| 3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ                                          | 4.89<br>(0.33) | 4.62<br>(0.49) | 4.75<br>(0.44) | 4.51<br>(0.50) | 4.69<br>(0.44) | มากที่สุด        |
| 4. มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน                                     | 4.89<br>(0.33) | 4.60<br>(0.49) | 4.75<br>(0.44) | 4.49<br>(0.50) | 4.68<br>(0.44) | มากที่สุด        |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ                                          | 4.89<br>(0.33) | 4.63<br>(0.48) | 4.75<br>(0.44) | 4.55<br>(0.50) | 4.71<br>(0.44) | มากที่สุด        |
| รวม                                                                                               | 4.89<br>(0.33) | 4.70<br>(0.44) | 4.75<br>(0.44) | 4.67<br>(0.43) | 4.75<br>(0.41) | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$  ,  $S.D.= 0.41$ ) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นและความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ( $\bar{x} = 4.84$  ,  $S.D.= 0.37$ ) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ( $\bar{x} = 4.68$  ,  $S.D.= 0.44$ )

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.89$  ,  $S.D.= 0.33$ ) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ,ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ,มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ,มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนและมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.89$  ,  $S.D. = 0.33$ )

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  ,  $S.D. = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นและความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.83$  ,  $S.D. = 0.38$ ) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.60$  ,  $S.D. = 0.49$ )

งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$  ,  $S.D. = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ,ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ,มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ,มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนและมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.75$  ,  $S.D. = 0.44$ )

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$  ,  $S.D. = 0.43$ ) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นและความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.89$  ,  $S.D. = 0.31$ ) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.49$  ,  $S.D. = 0.50$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
จำแนกตามงาน

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                         | งานที่ 1       | งานที่ 2       | งานที่ 3       | งานที่ 4       | รวม            | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อ<br>ซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน            | 4.44<br>(0.53) | 4.95<br>(0.22) | 4.72<br>(0.46) | 4.95<br>(0.21) | 4.77<br>(0.35) | มากที่สุด            |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก<br>รวดเร็ว และถูกต้อง                          | 4.44<br>(0.53) | 4.95<br>(0.22) | 4.72<br>(0.46) | 4.95<br>(0.21) | 4.77<br>(0.35) | มากที่สุด            |
| 3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ<br>กระตือรือร้นในการให้บริการ                 | 4.44<br>(0.53) | 4.80<br>(0.40) | 4.72<br>(0.46) | 4.75<br>(0.43) | 4.68<br>(0.45) | มากที่สุด            |
| 4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้ม<br>แย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ | 4.44<br>(0.53) | 4.48<br>(0.50) | 4.72<br>(0.46) | 4.51<br>(0.50) | 4.54<br>(0.50) | มากที่สุด            |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชน<br>ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน             | 4.44<br>(0.53) | 4.54<br>(0.50) | 4.72<br>(0.46) | 4.66<br>(0.48) | 4.59<br>(0.49) | มากที่สุด            |
| 6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพ<br>ที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ         | 4.44<br>(0.53) | 4.65<br>(0.48) | 4.72<br>(0.46) | 4.72<br>(0.45) | 4.63<br>(0.48) | มากที่สุด            |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์<br>สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน                 | 4.44<br>(0.53) | 4.63<br>(0.48) | 4.75<br>(0.44) | 4.74<br>(0.44) | 4.64<br>(0.47) | มากที่สุด            |
| รวม                                                                                 | 4.44<br>(0.53) | 4.76<br>(0.40) | 4.73<br>(0.45) | 4.78<br>(0.39) | 4.68<br>(0.44) | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$  ,  $S.D. = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.77$  ,  $S.D. = 0.35$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.54$  ,  $S.D. = 0.50$ )

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรียนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$  ,  $S.D. = 0.53$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ,เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ,เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ,เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ,เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.44$  ,  $S.D. = 0.53$ )

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$  ,  $S.D. = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.95$  ,  $S.D. = 0.22$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.48$  ,  $S.D. = 0.50$ )

งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$  ,  $S.D. = 0.45$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.75$  ,  $S.D. = 0.44$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ,เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ,เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ,เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$  ,  $S.D. = 0.46$ )

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  ,  $S.D. = 0.39$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.95$  ,  $S.D. = 0.21$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.51$  ,  $S.D. = 0.50$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
จำแนกตามงาน

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                   | งานที่ 1       | งานที่ 2       | งานที่ 3       | งานที่ 4       | รวม            | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|
| 1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง<br>สถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน | 4.56<br>(0.53) | 4.98<br>(0.16) | 4.59<br>(0.50) | 4.98<br>(0.12) | 4.78<br>(0.33) | มากที่สุด            |
| 2. การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับ<br>บริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi    | 4.56<br>(0.53) | 4.98<br>(0.16) | 4.59<br>(0.50) | 4.98<br>(0.12) | 4.78<br>(0.33) | มากที่สุด            |
| 3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ<br>สถานที่ให้บริการโดยรวม              | 4.56<br>(0.53) | 4.89<br>(0.31) | 4.59<br>(0.50) | 4.95<br>(0.21) | 4.75<br>(0.39) | มากที่สุด            |
| 4. ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง<br>ๆ ในการให้บริการ              | 4.56<br>(0.53) | 4.89<br>(0.31) | 4.59<br>(0.50) | 4.95<br>(0.21) | 4.75<br>(0.39) | มากที่สุด            |
| 5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่         |                |                |                |                |                |                      |
| 5.1 ที่จอดรถ                                                             | 4.78<br>(0.44) | 4.93<br>(0.26) | 4.78<br>(0.42) | 4.98<br>(0.12) | 4.87<br>(0.31) | มากที่สุด            |
| 5.2 ห้องน้ำ                                                              | 4.78<br>(0.44) | 4.93<br>(0.26) | 4.78<br>(0.42) | 4.98<br>(0.12) | 4.87<br>(0.31) | มากที่สุด            |
| 5.3 ที่นั่งรอรับบริการ                                                   | 4.78<br>(0.44) | 4.80<br>(0.40) | 4.78<br>(0.42) | 4.91<br>(0.29) | 4.82<br>(0.39) | มากที่สุด            |
| 5.4 บริการน้ำดื่ม                                                        | 4.78<br>(0.44) | 4.79<br>(0.41) | 4.78<br>(0.42) | 4.86<br>(0.35) | 4.80<br>(0.40) | มากที่สุด            |
| 5.5 เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบใน<br>การบริการข้อมูลสารสนเทศ           | 4.78<br>(0.44) | 4.79<br>(0.41) | 4.78<br>(0.42) | 4.86<br>(0.35) | 4.80<br>(0.40) | มากที่สุด            |
| รวม                                                                      | 4.68<br>(0.48) | 4.89<br>(0.30) | 4.70<br>(0.46) | 4.94<br>(0.21) | 4.80<br>(0.36) | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 4.13 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$  ,  $S.D. = 0.36$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถและห้องน้ำ ( $\bar{X} = 4.87$  ,  $S.D. = 0.31$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวมและความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$  ,  $S.D. = 0.39$ )

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรียนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$  ,  $S.D. = 0.48$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ บริการน้ำดื่มและเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.78$  ,  $S.D. = 0.44$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน ,การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ,ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$  ,  $S.D. = 0.53$ )

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$  ,  $S.D. = 0.30$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจนและการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ( $\bar{X} = 4.98$  ,  $S.D. = 0.16$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่มและเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.79$  ,  $S.D. = 0.41$ )

งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  ,  $S.D. = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ บริการน้ำดื่มและเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.78$  ,  $S.D. = 0.42$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน ,การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ,ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$  ,  $S.D. = 0.50$ )

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$  ,  $S.D. = 0.21$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน ,การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ,ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถและห้องน้ำ ( $\bar{X} = 4.98$  ,  $S.D. = 0.12$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่มและเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.86$  ,  $S.D. = 0.35$ )

#### 4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสวีรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการบริการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว การให้บริการดีมาก

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่มและมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) ด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 2) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจำนวน 352 คน จากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน จะได้ตัวอย่างจำนวน 188 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสัขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 72.34 และเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 ส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.53 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 40-49 ปี จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.28 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.68 และอายุ 30-39 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.36 ตามลำดับ มีสถานภาพโสด จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.96 สถานภาพหม้าย จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.32 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.72 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.51 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.47 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.87 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.15 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.11 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.51 อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.62 และอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.51 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 และรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.23 รองลงมา 2 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.89 และรายได้ มากกว่า 15,001 จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.64 ตามลำดับ

##### 2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประสิทธิภาพการจากองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ผู้เข้ารับบริการเข้ารับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.79 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.62 งานด้าน พรบ. อำนวยการความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้าง

อาคารตามมาตรา 21) จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.02 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.57

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.94 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.87 และจำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือนและมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.66 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.36 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.45 และช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.53 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที มากที่สุด จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.36 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.98 ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.60 และ ระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมงจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.06 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากบุคลากรของเทศบาล/อบต.จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.55 ทราบจากเพื่อนบ้าน จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.64 และทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.06 ตามลำดับ

### 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

#### 3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$  ,  $S.D. = 0.40$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.78 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ( $\bar{X} = 4.76$  ,  $S.D. = 0.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวก (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) ( $\bar{X} = 4.72$  ,  $S.D. = 0.46$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.30

#### 3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$  ,  $S.D. = 0.40$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.78 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.80$  ,  $S.D. = 0.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.02 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$  ,  $S.D. = 0.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.57

#### 3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$  ,  $S.D. = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.87$

, S.D.= 0.31) ส่วนด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X}$  = 4.61 , S.D.= 0.45)

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.89 , S.D.= 0.33) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ,ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ,ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ,มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ( $\bar{X}$  = 4.89 , S.D.= 0.33)

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.67 , S.D.= 0.37) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.98 , S.D.= 0.16) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสมและมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X}$  = 4.45 , S.D.= 0.50)

งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.69 , S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ,ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ,ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ,มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ( $\bar{X}$  = 4.69 , S.D.= 0.47)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.65 , S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจนและขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.92 , S.D.= 0.27) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X}$  = 4.43 , S.D.= 0.50)

### 3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.75 , S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นและความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ( $\bar{X}$  = 4.84 , S.D.= 0.37) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.68 , S.D.= 0.44)

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.89 , S.D.= 0.33) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ,ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ,มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ,

มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนและมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.89$  ,  $S.D. = 0.33$ )

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  ,  $S.D. = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นและความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.83$  ,  $S.D. = 0.38$ ) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.60$  ,  $S.D. = 0.49$ )

งานด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$  ,  $S.D. = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ,ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ,มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ,มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนและมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.75$  ,  $S.D. = 0.44$ )

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$  ,  $S.D. = 0.43$ ) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นและความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.89$  ,  $S.D. = 0.31$ ) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.49$  ,  $S.D. = 0.50$ )

### 3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$  ,  $S.D. = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.77$  ,  $S.D. = 0.35$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.54$  ,  $S.D. = 0.50$ )

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$  ,  $S.D. = 0.53$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ,เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ,เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ,เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ,เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยมีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.44$  ,  $S.D. = 0.53$ )

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$  ,  $S.D. = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.95$  ,  $S.D. = 0.22$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.48$  ,  $S.D. = 0.50$ )

งานด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$  ,  $S.D. = 0.45$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.75$  ,  $S.D. = 0.44$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ,เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ,เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ,เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยมีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$  ,  $S.D. = 0.46$ )

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  ,  $S.D. = 0.39$ ) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.95$  ,  $S.D. = 0.21$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.51$  ,  $S.D. = 0.50$ )

### 3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$  ,  $S.D. = 0.36$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถและห้องน้ำ ( $\bar{X} = 4.87$  ,  $S.D. = 0.31$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวมและความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$  ,  $S.D. = 0.39$ )

งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$  ,  $S.D. = 0.48$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ บริการน้ำดื่มและเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.78$  ,  $S.D. = 0.44$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน ,การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรทัศน์

สัญญาณ Wi-Fi ,ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$  ,  $S.D.= 0.53$ )

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$  ,  $S.D.= 0.30$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจนและการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ( $\bar{X} = 4.98$  ,  $S.D.= 0.16$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่มและเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.79$  ,  $S.D.= 0.41$ )

งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  ,  $S.D.= 0.46$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ บริการน้ำดื่มและเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.78$  ,  $S.D.= 0.42$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน ,การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ,ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$  ,  $S.D.= 0.50$ )

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$  ,  $S.D.= 0.21$ ) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน ,การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ,ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถและห้องน้ำ ( $\bar{X} = 4.98$  ,  $S.D.= 0.12$ ) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่มและเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.86$  ,  $S.D.= 0.35$ )

#### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย มีการจัดคิวให้เหมาะสมภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว การให้บริการดีมาก
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่มและมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับบริการ ประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

### 1. งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

จากผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ,เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ,เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ,เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ,เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้ความสำคัญแก่ผู้เข้ารับบริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน

### 2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

จากผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสมและมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ และพัฒนาระบบจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ให้ดียิ่งขึ้น

### 3. งานด้าน พรบ. อำนาจความสะดวกฯ (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)

จากผลการประเมินพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ,ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ,ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ,มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ ไว้อย่างชัดเจนและพัฒนาระบบจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ให้ดียิ่งขึ้น

### 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

จากผลการประเมินพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาการจัดคิวเข้ารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ

อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตต่อผู้บริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้

ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ แนวทางในการให้บริการที่น่าประทับใจ เช่น

**1. บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

**2. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

**3. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

**4. การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการ ภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมารก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

**5. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาติดต่อ สามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือจบในขั้นตอนเดียว

**6. การยิ้มแย้มแจ่มใส** เป็นหน้าตาแรกของการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ ความรู้สึกดังกล่าวจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

**7. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

**8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรี มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

**9. การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น website, Facebook , Line

**10. การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

## บรรณานุกรม

“พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

<http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538974973&Ntype=19> สืบค้น 1 มิถุนายน 2562.

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). หลักการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน

เก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชวลิต ชูกำแพง. (2550). การประเมินการเรียนรู้. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.

ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (2559). การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.

ดุขฎิ สุวัฒน์วิทยากร. (2556). “การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธรรม ขนาศักดิ์. (2558, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557.” วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ. <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>. 1 มิถุนายน / 2562.

นราธิป ศรีราม. (2554). การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ. เอกสาร การสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา

รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17:151-164.

วรุณี เขาวนสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.

สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2562.

สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์. (2556). “การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-52. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้  
ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64-84.
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” วารสาร  
บัณฑิตศึกษา. 11(53) : 65-71.
- อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.  
ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6: 25-37.
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup>ed. Tokyo:Harper International edition.

### ภาคผนวก

- \* เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
  - \* ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล
- \* ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่
  - \* คุณภาพของเครื่องมือ

**แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

**รหัสหน่วยงาน 17 : องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต อำเภอกีษะธุมิ จังหวัดสุรินทร์ ฉบับที่.....**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

\*\*\*\*\*

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- ☐ 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)
- ☐ 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- ☐ 3) งานด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวก (การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)
- ☐ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง:** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

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

3. สถานภาพสมรส

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ☐ 4) หม้าย

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

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

5. อาชีพหลัก

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

6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

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

## ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
 

|                                                     |                                                     |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน   | <input type="checkbox"/> 2) จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> 3) จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน |
- ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง
 

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

|                                              |                                               |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 10 นาที | <input type="checkbox"/> 2) 10-30 นาที        |
| <input type="checkbox"/> 3) 31-60 นาที       | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 1 ชั่วโมง |
- ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่
 

|                                  |                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) ทราบ | <input type="checkbox"/> 2) ไม่ทราบ |
|----------------------------------|-------------------------------------|
- ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด
 

|                                                    |                                                                      |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) เว็บไซต์ / สื่อออนไลน์ | <input type="checkbox"/> 2) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์ |
| <input type="checkbox"/> 3) การติดประกาศต่าง ๆ     | <input type="checkbox"/> 4) ผู้นำชุมชน                               |
| <input type="checkbox"/> 5) เพื่อนบ้าน             | <input type="checkbox"/> 6) บุคลากรของ เทศบาล/อบต.                   |
| <input type="checkbox"/> 7) เสียงตามสาย            | <input type="checkbox"/> 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....                     |

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วน

ตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

- |   |                                                        |
|---|--------------------------------------------------------|
| 5 | หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก        |
| 3 | หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย       |
| 1 | หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด |

| ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ                                                                             | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                           | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>                                                                  |                  |   |   |   |   |
| 1) ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน                                                                |                  |   |   |   |   |
| 2) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน                                                             |                  |   |   |   |   |
| 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน                                                             |                  |   |   |   |   |
| 4) การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว                                                     |                  |   |   |   |   |
| 5) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม                                                              |                  |   |   |   |   |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                         |                  |   |   |   |   |
| 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์                                      |                  |   |   |   |   |
| 2) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย                                                       |                  |   |   |   |   |
| 3) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน                                                       |                  |   |   |   |   |
| 4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                         |                  |   |   |   |   |
| 5) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน |                  |   |   |   |   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                                             |                  |   |   |   |   |
| 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน                                      |                  |   |   |   |   |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง                                                   |                  |   |   |   |   |
| 3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ                                           |                  |   |   |   |   |
| 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร                                                  |                  |   |   |   |   |
| 5) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม                                                                  |                  |   |   |   |   |
| 6) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ                                                    |                  |   |   |   |   |
| 7) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน                                       |                  |   |   |   |   |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ</b>                                         |                  |   |   |   |   |
| 1) ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                       |                  |   |   |   |   |
| 2) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจน                                     |                  |   |   |   |   |
| 3) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                     |                  |   |   |   |   |
| 4) ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ                                          |                  |   |   |   |   |
| 5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่                                              |                  |   |   |   |   |
| 5.1 ที่จอดรถ                                                                                              |                  |   |   |   |   |
| 5.2 ห้องน้ำ                                                                                               |                  |   |   |   |   |
| 5.3 ที่นั่งคอยบริการ                                                                                      |                  |   |   |   |   |
| 5.4 บริการน้ำดื่ม                                                                                         |                  |   |   |   |   |
| 5.5 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ                                              |                  |   |   |   |   |

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา**

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

.....

.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบ

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล

## ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล



### ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่

ตาราง ผ.1 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

| ขนาด<br>ประชากร | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e) |           |           |           |           |            |
|-----------------|------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                 | $\pm 1\%$                                      | $\pm 2\%$ | $\pm 3\%$ | $\pm 4\%$ | $\pm 5\%$ | $\pm 10\%$ |
| 500             | *                                              | *         | *         | *         | 222       | 83         |
| 1,000           | *                                              | *         | *         | 385       | 286       | 91         |
| 1,500           | *                                              | *         | 638       | 441       | 316       | 94         |
| 2,000           | *                                              | *         | 714       | 476       | 333       | 95         |
| 2,500           | *                                              | 1250      | 769       | 500       | 345       | 96         |
| 3,000           | *                                              | 1364      | 811       | 517       | 353       | 97         |
| 3,500           | *                                              | 1458      | 843       | 530       | 359       | 97         |
| 4,000           | *                                              | 1538      | 870       | 541       | 364       | 98         |
| 4,500           | *                                              | 1607      | 891       | 549       | 367       | 98         |
| 5,000           | *                                              | 1667      | 909       | 556       | 370       | 98         |
| 6,000           | *                                              | 1765      | 938       | 566       | 375       | 98         |
| 7,000           | *                                              | 1842      | 959       | 574       | 378       | 99         |
| 8,000           | *                                              | 1905      | 976       | 580       | 381       | 99         |
| 9,000           | *                                              | 1957      | 989       | 584       | 383       | 99         |
| 10,000          | 5000                                           | 2000      | 1000      | 588       | 385       | 99         |
| 15,000          | 6000                                           | 2143      | 1034      | 600       | 390       | 99         |
| 20,000          | 6667                                           | 2222      | 1053      | 606       | 392       | 100        |
| 25,000          | 7143                                           | 2273      | 1064      | 610       | 394       | 100        |
| 50,000          | 8333                                           | 2381      | 1087      | 617       | 397       | 100        |
| 100,000         | 9091                                           | 2439      | 1099      | 621       | 398       | 100        |
| $\infty$        | 10000                                          | 2500      | 1111      | 625       | 400       | 100        |

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

### คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง ผ.2 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

| ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ | ค่าอำนาจจำแนก (r) | ค่าความเชื่อมั่น |
|-------------------------------------------------------|-------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                        |                   |                  |
| ข้อ 1.                                                | 0.8765            |                  |
| ข้อ 2.                                                | 0.8641            |                  |
| ข้อ 3.                                                | 0.8775            |                  |
| ข้อ 4.                                                | 0.8699            |                  |
| ข้อ 5.                                                | 0.8762            |                  |
| <b>รวม</b>                                            |                   | <b>0.9176</b>    |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                        |                   |                  |
| ข้อ 1.                                                | 0.8673            |                  |
| ข้อ 2.                                                | 0.8653            |                  |
| ข้อ 3.                                                | 0.8768            |                  |
| ข้อ 4.                                                | 0.8669            |                  |
| ข้อ 5.                                                | 0.8755            |                  |
| <b>รวม</b>                                            |                   | <b>0.8706</b>    |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                    |                   |                  |
| ข้อ 1.                                                | 0.9156            |                  |
| ข้อ 2.                                                | 0.9268            |                  |
| ข้อ 3.                                                | 0.9321            |                  |
| ข้อ 4.                                                | 0.92.68           |                  |
| ข้อ 5.                                                | 0.9417            |                  |
| ข้อ 6.                                                | 0.9265            |                  |
| ข้อ 7.                                                | 0.9316            |                  |
| <b>รวม</b>                                            |                   | <b>0.9387</b>    |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                         |                   |                  |
| ข้อ 1.                                                | 0.8752            |                  |
| ข้อ 2.                                                | 0.8823            |                  |
| ข้อ 3.                                                | 0.8926            |                  |
| ข้อ 4.                                                | 0.8832            |                  |
| ข้อ 5.                                                | 0.8703            |                  |
| <b>รวม</b>                                            |                   | <b>0.8907</b>    |