



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2563

ประเมินโครงการ โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
2563

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2563

ประเมินโครงการ โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
2563

คำนำ

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้รับเป็นหน่วยงานกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ตามภารกิจของหน่วยงาน จำนวน 4 งาน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านสาธารณสุข (3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 ด้าน ตามตัวชี้วัดที่ 1 ในมิติ ที่ 2 (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงแก้ไขภารกิจของหน่วยงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีส่วนในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานและลูกจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 อีกทางหนึ่งด้วย

คณะทำงานได้ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงรายงานผลให้ทราบเพื่อนำไปประกอบรายงานขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในปีงบประมาณต่อไป อนึ่งรายงานฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจากการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร และได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ พร้อมคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร คณะทำงานใคร่ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ

25 กันยายน 2563

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ	3
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและสำนักงานเทศบาลตำบล	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	16
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
4.1 ประวัติสำนักงานเทศบาลตำบลแร่	18
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.3 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ	24
4.3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	24
4.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามรายชื่อ	25
1. งานด้านการศึกษา	25
2. งานด้านสาธารณสุข	26
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	28
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	29
4.3.3 ข้อเสนอแนะอื่นจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	31
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	32
5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ	32
5.1.1 งานด้านการศึกษา	32
5.1.2 งานด้านสาธารณสุข	32
5.1.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	32
5.1.4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	32

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
5.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	32
5.3 ข้อเสนอแนะ	33

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลดิบ (output)

คำสั่งคณะกรรมการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ	17
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่	24
4.3	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา	25
4.4	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	26
4.5	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	28
4.6	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	29
4.7	รายการข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาอื่น ๆ ที่ต้องการแก้ไข	31

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
4.1 แสดงที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดขึ้นจากแนวคิดการจัดการกระบวนการปกครองที่ส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและดำเนินการปกครอง อันเป็นรากฐานการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตน (ประหยัด หงส์ทองคำ และ อนันต์ เกตุวงศ์, 2524) การปกครองส่วนท้องถิ่น จัดเป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญทางการเมืองระดับชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ในทางทฤษฎี และแนวความคิดทางการเมือง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐบาลนั้น (Plano et al., 1973) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมาในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุขและความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) รวมถึงความมั่นคงแห่งชาติ ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่เป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เนื่องจากปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ ข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงส่งผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการเมืองการปกครองของรัฐบาล ในการรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ซึ่งยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ได้ดังนี้ (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518; ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่ง ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) ซึ่งเป็นหัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่ง การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน แต่เป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง โดยผู้บริหารท้องถิ่นที่ผ่านการเลือกตั้งมาเพื่อให้รับผิดชอบการบริหารท้องถิ่น ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ยังต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วยวิถีทางของประชาธิปไตย ด้วยการที่ประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) อีกทั้งประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) จากกระบวนการนี้ สามารถส่งผลให้ประชาชนเกิดความสำนึกถึงบทบาท และความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ถึงปัญหา และแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตนโดยทั้งสิ้น

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนมากที่สุด กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น และส่งผลกระทบต่อประเทศ

โดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวด้วยตนเอง ทั้งนี้ การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการที่ใหญ่ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยภาพรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากแต่ละท้องถิ่นมีบริบทที่แตกต่างกัน อาทิเช่น สภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาท้องถิ่น เป็นต้น ดังนั้นผู้ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น นั่นเอง

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง และการสนับสนุน จากประชาชนในท้องถิ่น อันเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และเป็นการฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งพาตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นไปสู่ประชาชนให้มากที่สุด โดยผ่านการบริการภายใต้การจัดการของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการให้บริการถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นได้ โดยการบริการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน หากมีการบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการ หรือประชาชนมีความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน และวางแผนการพัฒนาชุมชนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ และได้มอบหมายให้คณะผู้วิจัยในนามของสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ รวมถึงเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการบริหารจัดการโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ซึ่งผู้บริหารจะได้มาจากการคัดเลือกของประชาชนในชุมชน และมีการจัดตั้งบุคลากรในหน่วยงานขึ้นมาให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้นการบริการที่ดีเป็นหนึ่งในปัจจัยที่แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบถึงผลของการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ จึงมีความต้องการศึกษาผลของการให้บริการต่อผู้รับบริการในชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การจัดการปกครองท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กับบุคคลหลายฝ่ายในชุมชน หากแต่การปกครองและบริหารจัดการจะมีประสิทธิภาพต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของการปกครอง คือ การบริการที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่ดีต่อสมาชิกในชุมชนเทศบาลตำบลแร่ จึงกำหนดขอบเขตของการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการรับบริการ และปัญหาที่พบในการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ตามภารกิจของหน่วยงาน จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านสาธารณสุข
3. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
4. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

และมีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ตามตัวชี้วัดที่ 1 ในมิติที่ 2 (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในปีงบประมาณ 2563 โดยกำหนดเวลาในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม – 23 ตุลาคม 2563

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขอบเขตการศึกษาจากประชากร ซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการหรือติดต่อราชการกับสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในปีงบประมาณ 2563 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 10 จำนวน กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 400 คน

1.4 หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

2. ผลจากการศึกษา จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่น โดยการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและการปกครองส่วนท้องถิ่น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในปีงบประมาณ 2563 เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและสำนักงานเทศบาลตำบล

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การสร้างประชาธิปไตย หรือการพัฒนาการเมืองที่มั่นคงและยั่งยืน ต้องเริ่มด้วยการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นให้มั่นคง จึงขยายผลไปสู่ระดับประเทศ ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทในการพัฒนาประชาธิปไตยระดับชาติ เพราะจะทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในวงกว้าง ซึ่งในที่สุดแล้วจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่าย

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย โดยส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นล้วนมีหลักการสำคัญที่คล้ายคลึงกัน หากแต่มีความต่างกันในส่วนที่ใช้การอธิบายและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

นิยามการปกครองของ Holloway (1959) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง และมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

นิยามการปกครองของ Wit (1967) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปสู่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลางมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

นิยามการปกครองท้องถิ่นของ Mongtagu (1984) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

นิยามการปกครองท้องถิ่นของอุทัย หิรัญโต (2523) คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โกวิท พวงงาม (2546) ได้รวบรวมนิยามต่าง ๆ และประมวลได้เป็นหลักการปกครองท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยา

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป และไม่มีขอบเขตของการใช้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย อันเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) โดยดำเนินการปกครองตนเอง ซึ่งสิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

2) สิทธิอันเป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. เมืองครุที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานครคือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีบุคคลในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

1. องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า ประเทศใดที่ทำการกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่า การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎหมายที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตร แห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวិทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าเมื่ออิสระเต็มที่แต่คงหมายถึง เฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น มิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลให้คงไว้

2. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546) กล่าวถึง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิ และหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง ทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองที่มีต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และผู้นำในการบริหารประเทศในอนาคต
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546) ได้กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรพิจารณาถึง กำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นต้น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดท่าถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะการจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง เป็นต้น
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่นเป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจึงจัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้ โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

ดังนั้นจึงสามารถกล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ดำเนินการปกครองกันเอง โดยสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีอาณาเขตในการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริหารงานภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลกลางตามที่กฎหมายกำหนด

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเทศบาลตำบล

1. เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

2. เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนน และท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

3. เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาล

เป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบลหรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้น จะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

4. หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วยแต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ (เทศบาลตำบล [https://th.wikipedia.org/wiki/สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2563](https://th.wikipedia.org/wiki/สืบค้นเมื่อวันที่_13_กันยายน_2563))

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมแนวคิดบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

1) ปธาน สุวรรณมงคล (2540) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไปประเทศต่าง ๆ ว่ามีบทบาทที่แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่โดยทั่วไปแล้วในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญ 5 เรื่อง ดังนี้

2) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

3) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริการสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่เป็นองค์กรที่รับมอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน ในขณะที่ชนบทต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้การจัดการศึกษาและสาธารณสุข เป็นต้น

4) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลักการพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่ต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมให้เกิดรายได้แก่ประชาชนรวมถึงการกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นตนเอง เป็นต้น

5) บทบาทในการประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากการปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลาง เนื่องจากเห็นว่าเป็นองค์กรของท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ เช่น นโยบายหนึ่ง

ตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการให้เป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนและการเกิดการสร้างงานสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

6) บทบาทในการคุ้มครอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียุทธศาสตร์ในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ลักขณาสิริรัตนพลกุล (2541) ได้ให้ความหมาย พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือปรารถนาให้เกิดความอิ่มใจ การบรรลุถึงข้อกำหนด หรือสิ่งจำเป็น

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ”

สุวรรณาสีละเศรษฐกุล (2541) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

ผู้ศึกษาเห็นว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกัน รู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งร่างกายและจิตใจเป็นความรู้สึกพอใจ หรือยินดีที่ได้รับในการให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการได้รับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการ และสามารถสนองความต้องการนั้นได้ก็จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล นอกจากเน้นคุณภาพงานแล้ว ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีแสวงหาความพอใจ (สมปอง จันทร, 2540) ทฤษฎีกล่าวว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้น ๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามา แล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความต้องการ และความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคยนัดแผนโบราณในครั้งแรกยอมต้องการการนวดที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องการความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่านวดกำลังดีหรือหนักไป

นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงใด ลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนัก หรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือน เมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้สวยเหมือนดาราดังต่างประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องขอยด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างไรรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในหัวใจ หรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

สิ่งแวดล้อมอื่นที่ส่งผลความพึงพอใจในการบริการ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ ล้อบปี เป็นต้น โดยสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมาก หรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นครัวเห็นเป็นน้ำครำก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันที อาจจะมีกลิ่นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อน หรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้าส่วนหนึ่งยังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการมากเกินไป แล้วยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่สบายใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการ หากแต่ธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมากจนเกินไปทำให้เกิดความไม่พอใจใช้บริการ เนื่องจากการรอนานจนเกินไป ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าประจำ

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ประกายดาว ดำรงพันธ์ (2536) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน และมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า

ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือ บ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความรับผิดชอบ อายุ เวลา ในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้าน และที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งมนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน ความต้องการบางอย่าง เป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือ ความลำบาก บางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่ อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการ

กระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของ มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ซาริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามีมนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพของผู้ที่มารับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 396 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จากประชากรทั้งหมด 38,032 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.96 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ ทั้ง 8 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาทัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาทัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอนาทัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ

ประชาชน จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test, F - test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิริโสภณ พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจรายด้านของผู้ที่มีส่วนได้เสียที่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 3 อันดับแรก คือ 1) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน 2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน 3) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ความพึงพอใจที่ได้รับเท่ากับ $\bar{x} = 6.07, 6.05$ และ 6.01 หรือได้รับความพอใจร้อยละ 76-80

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอ พังโคน จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2563 เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขอบเขตการศึกษาจากประชากร ซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการหรือติดต่อบริการกับสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอ พังโคน จังหวัดสกลนคร ในปีงบประมาณ 2563 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร ยามาเน (Yamane,1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น (α) ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน (error) เท่ากับร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มสำรวจตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้านในสังกัดความรับผิดชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ โดยให้มีการกระจายตัวในสัดส่วนเท่า ๆ กัน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล

ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) สัมภาษณ์ตามประเด็นในแบบสอบถามที่สร้างและพัฒนาโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอ พังโคน จังหวัดสกลนคร ตามภารกิจของหน่วยงาน จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านสาธารณสุข
3. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
4. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

และมีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ตามตัวชี้วัดที่ 1 ในมิติที่ 2 (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับปัญหา ข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงาน หรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอ พังโคน จังหวัดสกลนคร

3.2.2 การทดสอบเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล

1. นำแบบทดสอบให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ช่วยให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จากนั้นดำเนินการแก้ไขและตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. นำแบบทดสอบที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ขอรับการสำรวจความพึงพอใจโดยการประสานขอข้อมูลโดยตรงและจากการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลมือสอง (second hand data) อื่น
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่จริงโดยกระจายการเก็บข้อมูลตามกลุ่มพื้นที่ที่กำหนด (จำแนกตามหมู่บ้าน) เพื่อสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้รับบริการ) โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐาน (ผ่านการทดสอบในข้อ 3.2.2 แล้ว) ซึ่งทีมผู้สัมภาษณ์ทุกคนต้องผ่านการฝึกเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อป้องกันการเกิดอคติ (bias) ในการเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลใช้เวลาภายใน 1 วัน จากนั้นนำข้อมูลส่งให้ทีมวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ช่วงเวลาในการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในช่วงวันที่ 1 กันยายน - 20 กันยายน พ.ศ. 2563

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์รายการสำรวจโดยจำแนกตามงานบริการในแต่ละด้านเป็นรายข้อ และในภาพรวมโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS statistics 22 ในการคำนวณ
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน เพื่อประมวลผลสำหรับแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งประยุกต์จากเทคนิคของลิเคิร์ท (Likert technique) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้
 - 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
 - 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 - 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 - 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 - 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3. การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์มาตรฐาน (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	4.21 - 5.00	84.20 - 100.00
พอใจมาก	3.41 - 4.20	68.20 - 84.19
พอใจปานกลาง	2.61 - 3.40	52.20 - 68.19
พอใจน้อย	1.81 - 2.60	36.20 - 52.19
พอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.80	20.00 - 36.19

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลแร่

สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลแร่ จัดตั้งเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ - หมู่ที่ 10 บ้านด่านพัฒนา ซึ่งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอพังโคนไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ประมาณ 7 กิโลเมตร อยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลแร่ ระยะทางจากอำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร ไปทางทิศตะวันตก ประมาณ 55 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 56.04 ตารางกิโลเมตร เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2556 ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลแร่ เป็นเทศบาลตำบลแร่ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย วันที่ 18 พฤศจิกายน 2556

อาณาเขต

ทิศเหนือ	จรดเขต	ตำบลไฮหย่อง อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	จรดเขต	ตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	จรดเขต	ตำบลช้างมิ่ง อำเภอพรรณานิคม และตำบลไร่ อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	จรดเขต	ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครและตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. รถยนต์บรรทุกน้ำ	1	คัน
2. ในรอบปีที่ผ่านมา มีการปฏิบัติหน้าที่	80	ครั้ง
3. ในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น	200,000	บาท
4. ในปีงบประมาณนี้ ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น	200,000	บาท

การสื่อสาร

จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ	10	หมายเลข
จำนวนโทรศัพท์ของท้องถิ่น	2	หมายเลข

Website : www.tambonrae.go.th

E-mail : admin@tambonrae.go.th

ข้อมูลพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (กายภาพและสิ่งแวดล้อม)

ถนน

ทางหลวงชนบท	จำนวน	3	สาย		
สภาพถนน	คอนกรีต	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง - กม.
	ราดยาง	จำนวน	2	สาย	ระยะทาง 20 กม.
	ลูกรัง	จำนวน	1	สาย	ระยะทาง 10 กม.

ถนนของท้องถิ่น	จำนวน	105	สาย		
สภาพถนน	คอนกรีต	จำนวน	42	สาย	ระยะทาง 11 กม.
	ราดยาง	จำนวน	3	สาย	ระยะทาง 6 กม.
	ลูกรัง	จำนวน	60	สาย	ระยะทาง 33 กม.

ประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา	จำนวน	2,153	หลังคาเรือน	
หน่วยงานเจ้าของกิจการ	ประปาของส่วนท้องถิ่น	1	แห่ง	ประปาภูมิภาค - แห่ง
	ประปาหมู่บ้าน	12	แห่ง	
แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา	คือ (/) แหล่งน้ำใต้ดิน (/) แหล่งน้ำผิวดิน			
มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปาหรือไม่ () ไม่มี (/) มี				

ไฟฟ้า

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	2,468	หลังคาเรือน	ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	หลังคาเรือน
ถนนในเขต อบท. ที่มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	15	สาย		
ถนนในเขต อบท. ที่ไม่มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	33	สาย		

แหล่งน้ำ

ลำห้วย	14	แห่ง	สระน้ำ	10	แห่ง
หนองน้ำ	25	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	-	แห่ง	บ่อบาดาล	-	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง

การระบายน้ำ

จำนวนราง / ท่อระบายน้ำ	จำนวน	2	แห่ง	ระยะทาง	2 กม.
ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำทั้ง 2 ด้าน ของถนน	จำนวน	6	สาย	ระยะทาง	2 กม.
ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำด้านเดียว	จำนวน	2	สาย	ระยะทาง	1.5 กม.

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

เกษตรกรรม

พื้นที่ทำนา	13,795	ไร่
พื้นที่ทำสวน	1,070	ไร่
พื้นที่ทำไร่ประมาณ	2,517	ไร่

พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่

1. มะเขือเทศ	จำนวน	15,000	ไร่	ผลผลิต	4,500	ตัน/ปี
2. แตงโม	จำนวน	1,000	ไร่	ผลผลิต	2,000	ตัน/ปี
3. พริก	จำนวน	500	ไร่	ผลผลิต	100	ตัน/ปี
4. ถั่วลิสง	จำนวน	500	ไร่	ผลผลิต	250	ตัน/ปี

5. ยางพารา จำนวน 500 ไร่ ผลผลิต - ตัน/ปี

6. มันฝรั่ง จำนวน 1,500 ไร่ ผลผลิต 3,000 ตัน/ปี

พืชไร่ที่สำคัญ ได้แก่

1. มันสำปะหลัง จำนวน 380 ไร่ ผลผลิต 900 ตัน/ปี

ประมง

แหล่งน้ำสาธารณะเพาะพันธุ์สัตว์น้ำ 2 แห่ง พื้นที่ 1,900 ไร่

อุตสาหกรรม

จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 3 แห่ง มีคนงานต่ำกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 1 ล้านบาท

การพาณิชย์

ธนาคารหมู่บ้าน 1 แห่ง

สถานีบริการน้ำมัน 1 แห่ง

ร้านค้าต่าง ๆ 75 แห่ง

โรงฆ่าสัตว์ - แห่ง

สถานบริการ

โรงแรม 2 แห่ง

ร้านอาหาร 2 แห่ง

สถานพักผ่อนหย่อนใจ

สนามกีฬาท้องถิ่น 1 แห่ง

สวนสาธารณะ 1 แห่ง

สาธารณสุข

ศูนย์บริการสาธารณสุข/สถานเอนามัย 2 แห่ง คลินิก - แห่ง

การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

ปริมาณขยะมูลฝอย 1 ตัน/ 1 วัน

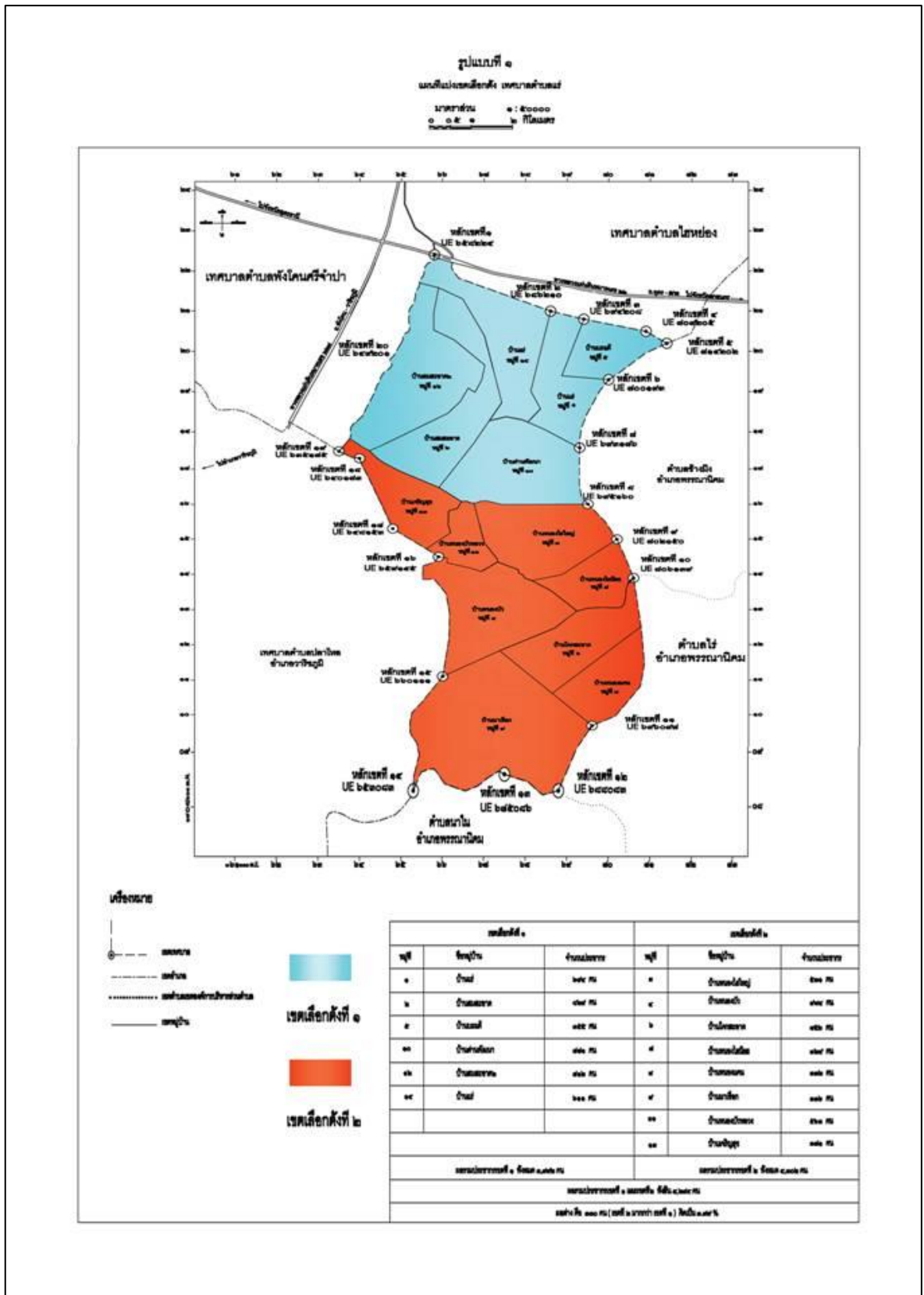
ถังรองรับขยะมูลฝอย 2,200 ใบ

มีเตาเผาขยะมูลฝอย - เตา

เขตการปกครองเทศบาลตำบลแร่ มีเขตการปกครองครอบคลุมพื้นที่ตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1	บ้านแร่
หมู่ที่ 2	บ้านสมสะอาด
หมู่ที่ 3	บ้านหนองไฮใหญ่
หมู่ที่ 4	บ้านหนองบัว
หมู่ที่ 5	บ้านบะแต้
หมู่ที่ 6	บ้านโคกสะอาด
หมู่ที่ 7	บ้านหนองไสน้อย
หมู่ที่ 8	บ้านหนองแคน
หมู่ที่ 9	บ้านนาเชือก
หมู่ที่ 10	บ้านด่านพัฒนา
หมู่ที่ 11	บ้านหนองบัวหลวง
หมู่ที่ 12	บ้านสมสะอาด
หมู่ที่ 13	บ้านเจริญสุข
หมู่ที่ 14	บ้านแร่

จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 3,215 ครัวเรือน ประชากรทั้งหมด 8,542 คน ประชากรเพศชาย 4,290 คน ประชากรเพศหญิง 4,333 คน



ภาพที่ 4.1 แสดงที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ตำบลแร่ อำเภอพิงอิน จังหวัดสกลนคร
[https:// http://tambonrae.go.th/About.html](https://tambonrae.go.th/About.html)

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 400 คน พบว่าเป็นเพศชาย 152 คน เพศหญิง 248 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.00 ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 58.00 จบระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 70.00 และความถี่ที่มารับบริการของเทศบาลในรอบปีส่วนใหญ่ 2-3 ครั้ง/ปี ร้อยละ 61.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	152	38.00
หญิง	248	62.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	4	1.00
21 – 40 ปี	136	34.00
41 – 60 ปี	188	47.00
61 ปี ขึ้นไป	72	18.00
รวม	400	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	232	58.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	76	19.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	72	18.00
อนุปริญญา/ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	20	5.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร	280	70.00
ผู้ประกอบการ	12	3.00
ข้าราชการ	12	3.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.00
ธุรกิจส่วนตัว	48	12.00
รับจ้างทั่วไป	36	9.00
อื่น ๆ	8	2.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
5. ความถี่ที่มารับบริการในรอบปี		
1 ครั้ง/ปี	110	27.50
2 - 3 ครั้ง/ปี	244	61.00
4 - 5 ครั้ง/ปี	34	8.50
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	12	3.00
รวม	400	100.0

4.3 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ในภารกิจงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่

งานบริการ	N	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} \pm SD$)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษา	400	4.62 \pm 0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข	400	4.60 \pm 0.48	92.00	พอใจมากที่สุด
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	400	4.61 \pm 0.48	92.20	พอใจมากที่สุด
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	400	4.69 \pm 0.46	93.80	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	400	4.63\pm0.47	92.60	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ เมื่อจำแนกตามประเภทงานบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ทุกงานให้บริการอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจอยู่ระดับพอใจมากที่สุด เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านสาธารณสุข เท่ากับ 4.69 \pm 0.46 (ร้อยละ 93.80) 4.62 \pm 0.48 (ร้อยละ 92.40) 4.61 \pm 0.48 (ร้อยละ 92.20) และ 4.60 \pm 0.48 (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทั้ง 4 งาน พบว่ามีค่าความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 \pm 0.47 (ร้อยละ 92.60) แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามรายชื่อ

1. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน ($\bar{X}\pm SD$)	ร้อยละ ความพึง พอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.59±0.49	91.80	พอใจมากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.57±0.49	91.40	พอใจมากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.58±0.49	91.60	พอใจมากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58±0.49	91.60	พอใจมากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	4.58±0.49	91.60	พอใจมากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.58±0.49	91.60	พอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.64±0.48	92.80	พอใจมากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.59±0.49	91.80	พอใจมากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.61±0.48	92.20	พอใจมากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	4.71±0.45	94.20	พอใจมากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.69±0.46	93.80	พอใจมากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.67±0.47	93.40	พอใจมากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.66±0.47	93.20	พอใจมากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.68±0.46	93.60	พอใจมากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.65±0.48	93.00	พอใจมากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.60±0.49	92.00	พอใจมากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.64±0.47	92.80	พอใจมากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.67±0.47	93.40	พอใจมากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.64±0.48	92.80	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน (\bar{X} ±SD)	ร้อยละ ความพึง พอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
4.5 ป้ายบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ในการให้บริการงานด้านการศึกษา จำแนกตามรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกรายการประเมินย่อย (มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 84.20) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ประกอบด้วยรายการดังนี้ ข้อ 3.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม เท่ากับ 4.71±0.45 (ร้อยละ 94.20) รองลงมา ข้อ 3.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เท่ากับ 4.69±0.46 (ร้อยละ 93.80) และรองลงมา ข้อ 3.5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 4.68±0.46 (ร้อยละ 93.60) เรียงจากมากไปน้อย ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานให้บริการงานด้านการศึกษา รวมทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 4.62±0.48 หรือร้อยละ 92.40 (พอใจมากที่สุด)

2. งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน (\bar{X} ±SD)	ร้อยละ ความพึง พอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.53± 0.50	90.60	พอใจมากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.53± 0.50	90.60	พอใจมากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.56± 0.49	91.20	พอใจมากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.55± 0.49	91.00	พอใจมากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	4.53± 0.51	90.60	พอใจมากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.53±0.50	90.60	พอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.61±0.48	92.20	พอใจมากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.63±0.48	92.60	พอใจมากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.59±0.49	91.80	พอใจมากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.59±0.49	91.80	พอใจมากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.59±0.49	91.80	พอใจมากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			

ตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการสาธารณสุข (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน ($\bar{X}\pm SD$)	ร้อยละ ความพึง พอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	4.66±0.47	93.20	พอใจมากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.64±0.48	92.80	พอใจมากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.67±0.47	93.40	พอใจมากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.65±0.47	93.00	พอใจมากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63±0.48	92.60	พอใจมากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67±0.48	93.40	พอใจมากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.61±0.48	92.20	พอใจมากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.61±0.48	92.20	พอใจมากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.63±0.48	92.60	พอใจมากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.63±0.48	92.60	พอใจมากที่สุด
4.5 ป้ายบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.65±0.47	93.00	พอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	4.60±0.48	92.00	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข จำแนกตามรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกรายการประเมินย่อย (มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 84.20) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ประกอบด้วยรายการดังนี้ ข้อ 3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และ ข้อ 3.6 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เท่ากับ 4.67±0.48 (ร้อยละ 93.40) รองลงมา ข้อ 3.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม เท่ากับ 4.66±0.47 (ร้อยละ 93.20) และรองลงมา ข้อ 3.4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และ ข้อ 4.5 ความพึงพอใจต่อป้ายบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เท่ากับ 4.65±0.47 (ร้อยละ 93.00) เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานให้บริการงานด้านสาธารณสุข รวมทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 4.60±0.48 หรือร้อยละ 92.00 (พอใจมากที่สุด)

3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน (\bar{X} ±SD)	ร้อยละ ความพึง พอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.50±0.50	90.00	พอใจมากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.56±0.49	91.20	พอใจมากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.58±0.49	91.60	พอใจมากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.60±0.49	92.00	พอใจมากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	4.59±0.49	91.80	พอใจมากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.59±0.49	91.80	พอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.61±0.48	92.20	พอใจมากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.61±0.48	92.20	พอใจมากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.61±0.48	92.20	พอใจมากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.58±0.49	91.60	พอใจมากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.59±0.49	91.80	พอใจมากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.60±0.48	92.00	พอใจมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	4.69±0.46	93.80	พอใจมากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.67±0.47	93.40	พอใจมากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมี ความพร้อมในการให้บริการ	4.64±0.48	92.80	พอใจมากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.69±0.46	93.80	พอใจมากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.67±0.47	93.40	พอใจมากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67±0.46	93.40	พอใจมากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.65±0.47	93.00	พอใจมากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.60±0.49	92.00	พอใจมากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.65±0.47	93.00	พอใจมากที่สุด
4.5 ป้ายบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62±0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	4.61±0.48	92.20	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกตามรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด ทุกรายการประเมินย่อย (มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 84.20) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ประกอบด้วยรายการดังนี้ ข้อ 3.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และ ข้อ 3.4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เท่ากับ 4.69 ± 0.46 (ร้อยละ 93.80) รองลงมา ข้อ 3.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ข้อ 3.5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อ 3.6 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เท่ากับ 4.67 ± 0.46 (ร้อยละ 93.40) และรองลงมา ข้อ 4.1 ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และข้อ 4.4 ความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการใช้บริการ เท่ากับ 4.65 ± 0.47 (ร้อยละ 93.00) เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รวมทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 4.61 ± 0.48 หรือ ร้อยละ 92.20 (พอใจมากที่สุด)

4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน ($\bar{X} \pm SD$)	ร้อยละ ความพึง พอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.66 ±0.47	93.20	พอใจมากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.65 ±0.47	93.00	พอใจมากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.65± 0.47	93.00	พอใจมากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.66± 0.47	93.20	พอใจมากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	4.65± 0.47	93.00	พอใจมากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.62± 0.48	92.40	พอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.71± 0.45	94.20	พอใจมากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.67± 0.48	93.40	พอใจมากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.70 ±0.45	94.00	พอใจมากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.69± 0.46	93.80	พอใจมากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.71±0.45	94.20	พอใจมากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.71±0.45	94.20	พอใจมากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.71±0.45	94.20	พอใจมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	4.77±0.41	95.40	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน ($\bar{X}\pm SD$)	ร้อยละ ความพึง พอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.76±0.44	95.20	พอใจมากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.73±0.44	94.60	พอใจมากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.74±0.43	94.80	พอใจมากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.72±0.46	94.40	พอใจมากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.73±0.44	94.60	พอใจมากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.67±0.48	93.40	พอใจมากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.65±0.47	93.00	พอใจมากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.67±0.48	93.40	พอใจมากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.67±0.47	93.40	พอใจมากที่สุด
4.5 ป้ายบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.67±0.46	93.40	พอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	4.69±0.46	93.80	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ในการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด ทุกรายการประเมินย่อย (มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 84.20) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ประกอบด้วยรายการดังนี้ ข้อ 3.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม เท่ากับ 4.77±0.41 (ร้อยละ 95.40) รองลงมา ข้อ 3.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เท่ากับ 4.76±0.44 (ร้อยละ 95.20) และรองลงมา ข้อ 3.4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เท่ากับ 4.74±0.43 (ร้อยละ 94.80) เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 4.69±0.46 หรือ ร้อยละ 93.80 (พอใจมากที่สุด)

4.3.3 ข้อเสนอแนะอื่นจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.7 รายการข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาอื่น ๆ ที่ต้องการให้แก้ไข

รายการข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละของ ข้อเสนอแนะ
ไม่มีท่อระบายน้ำ เวลาฝนตกน้ำไหลไม่ทัน	20	5.00
ควรปรับปรุงระบบน้ำประปาไหลไม่สะดวก ขาดการดูแลในเรื่องความสะอาด		
ขาดสารคลอรีน น้ำประปาขำรดควรแจ้งเตือนให้ประชาชนทราบ	8	2.00
อยากให้ติดตามเรื่องการป้องกันยุงในฤดูฝน เพื่อกำจัดลูกน้ำยุงอย่างน้อยเดือน		
ละ 1 ครั้ง และมีการพ่นควันป้องกันยุง 1-2 ครั้ง/เดือน	8	2.00
ไฟฟ้าตามถนนบางจุดไม่มีหลอดไฟ	4	1.00
การติดต่อขอบ้านเลขที่ทำไมต้องให้เจ้าหน้าที่เทศบาลออกแบบบ้านให้ และ		
ต้องเสียค่าใช้จ่าย เพราะคือหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานอยู่แล้ว	2	0.50
รถเก็บขยะมาไม่ตรงกับวันที่เคยเก็บประจำ	2	0.50
เวลาเก็บขยะกรุณาเก็บถังขยะไว้ที่เดิม เพราะหน้าบ้านอยู่ใกล้ถนน บางทีถัง		
ขยะวางไว้ขอบถนนกลัวเกิดอุบัติเหตุ	2	0.50
การฝึกอบรมสร้างอาชีพของชาวบ้านควรทำต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำเป็นครั้งคราว	1	0.25
ควรปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	1	0.25
รวม	48	12.00

จากตารางที่ 4.7 ข้อเสนอแนะจากของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาอื่น ๆ ที่ต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลแร่แก้ไขค่อนข้างมาก ดังนี้ อยากให้ปรับปรุงเรื่องท่อระบายน้ำ เวลาฝนตกน้ำไหลไม่ทัน ควรปรับปรุงระบบน้ำประปาไหลไม่สะดวก ขาดการดูแลในเรื่องความสะอาด ขาดสารคลอรีน น้ำประปาขำรดควรแจ้งเตือนให้ประชาชนทราบ อยากให้ติดตามเรื่องการป้องกันยุงในฤดูฝน เพื่อกำจัดลูกน้ำยุงอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และมีการพ่นควันป้องกันยุง 1-2 ครั้ง/เดือน ไฟฟ้าตามถนนบางจุดไม่มีหลอดไฟ การติดต่อขอบ้านเลขที่ทำไมต้องให้เจ้าหน้าที่เทศบาลออกแบบบ้านให้และต้องเสียค่าใช้จ่าย เพราะคือหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานอยู่แล้ว เวลาเก็บขยะกรุณาเก็บถังขยะไว้ที่เดิม เพราะหน้าบ้านอยู่ใกล้ถนน บางทีถังขยะวางไว้ขอบถนนกลัวเกิดอุบัติเหตุ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

5.1.1 งานด้านการศึกษา

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ค่าระดับคะแนน เฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 4.62 ± 0.48 หรือร้อยละ 92.40 แสดงว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อย่างไรก็ตามยังมีด้านการให้บริการที่ควรพิจารณา เช่น มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เพื่อให้การบริการนั้นเข้าถึงและตรงกับความต้องการของประชาชน จะทำให้การดำเนินการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

5.1.2 งานด้านสาธารณสุข

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ค่าระดับคะแนน เฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 4.60 ± 0.48 หรือร้อยละ 92.00 แสดงว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อย่างไรก็ตามยังมีด้านการให้บริการที่ควรพิจารณา เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน เพื่อให้การบริการนั้นเกิดความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้อง ยุติธรรมและสามารถตรวจสอบได้ จะทำให้การดำเนินการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

5.1.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ค่าระดับคะแนน เฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 4.61 ± 0.48 หรือร้อยละ 92.20 แสดงว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อย่างไรก็ตามยังมีด้านการให้บริการที่ควรพิจารณา เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน เพื่อให้การบริการนั้นเข้าถึงและตรงกับความต้องการของประชาชน จะทำให้การดำเนินการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

5.1.4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ค่าระดับคะแนน เฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 4.69 ± 0.46 หรือร้อยละ 93.80 แสดงว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อย่างไรก็ตามยังมีด้านการให้บริการที่ควรพิจารณา เช่น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เพื่อให้การบริการนั้นเข้าถึงและตรงกับความต้องการของประชาชน จะทำให้การดำเนินการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

5.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

การให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ พบว่าในภาพรวมทุกงานที่สำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด (ค่าระดับคะแนน เท่ากับ 4.63 ± 0.47 และร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 92.60)

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่ ถึงแม้พบว่า ประเด็นย่อยในแต่ละงานที่สำรวจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด แต่ถ้าหากหน่วยงานต้องการให้งานบริการ ชุมชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด หน่วยงานควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมต่อบางประเด็นย่อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการพัฒนาบุคลากรควรให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานพร้อมเน้น กระบวนการสารสนเทศมาใช้งาน มีการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในสายงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในงานจนเกิดประสิทธิผลที่ดี มีการบริหารจัดการฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกส่วนราชการ บุคลากรควรได้รับโอกาสไปฝึกอบรมตามสมควรและตรงกับงานที่ได้รับ หน่วยงานอาจจำเป็นต้องจัด กิจกรรมเสริมหรือโครงการอบรมให้ความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาทัศนคติและพฤติกรรมที่พึง ประสงค์ ในการให้บริการแก่บุคลากร โดยเน้นการเพิ่มความตระหนักรู้ในหน้าที่รับผิดชอบ และความ กระตือรือร้น ในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง นอกจากนั้น หน่วยงานอาจจำเป็นต้องหา วิธีเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายนอกเหนือจากการให้บริการทางตรง เช่น ออacityช่อง ทางผ่านสื่อหรือรูปแบบอื่น ๆ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. 2546. การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ :วิญญูชน.
- ชาริณี เดชจินดา.2535. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจัดการอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์: มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ชนะดา วีระพันธ์. 2554. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ที่บริษัทพิชเนศ พรินท์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2518. 2518. การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ.พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่.กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. 2536. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ:กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาวธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประหยัด หงส์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. 2524. รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล.
- ปริยากร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน.2542. กรุงเทพฯ:นามมีบุ๊คส์พลีเคชั่นส์..
- พิทักษ์ ตรีหทัย. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- ลักขณาสิริรัตนพลกุล. 2541. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเลิกลิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. 2531. ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- แหวหะมะ จินาแหวและอริยา คูหา .2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2563 ได้จาก <http://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/225>
- สมปอง จันทรี. 2540. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬา 700 ปี.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิริโสม พิเศษบุญเกียรติ.2553.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพาคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุกัญญา มีแก้ว. 2554 .ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

- สุวรรณลีละเศรษฐกุล. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดสงขลา.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุทัย หิรัญโต. 2523. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Holloway, William V. 1959. State and Local Government in the United States. New York : McGraw-Hill,.
- Kotler, E. L. and H. L. Armstrong. 2002. Citizen evaluation and urban management: Services delivery in an era of protest. Harper & Row. New York.
- Mongtagu, H.G .1984. Comparative Local Government. (Great Britain : Wiliam Brendon and Son Ltdl,
- Plano, J.C. et al.1973. Political Science Dictionary, Hinsdale, Ill
- Wit, Daniel. 1967. A Comparative Survey of Local Govt. and Administration. Bangkok : Kurusapha Press,.
- SPSS. 1998. SPSS for Windows, Release 9.0, SPSS inc., IL.
- Yamane, T. 1973. Statistic: An Introductory Analysis. 3 rd ed. New York: Harper and Row.
- <http://plalo.go.th/plalo/home.php?page=generality>, September 21, 2020.)

ภาคผนวก



แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล
แร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของ เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านกรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ อายุไม่เกิน 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- เกษตรกร ผู้ประกอบการ ข้าราชการ นักเรียน / นักศึกษา
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป อื่นๆ

6. ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- 1 ครั้ง/ปี 2 - 3 ครั้ง/ปี 4-5 ครั้ง/ปี 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ระดับความพึงพอใจ

5 คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด

2 คะแนน คือ พึงพอใจน้อย

4 คะแนน คือ พึงพอใจมาก

1 คะแนน คือ พึงพอใจน้อย

ที่สุด

3 คะแนน คือ พึงพอใจปานกลาง

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
		งานด้านที่ 1	งานด้านที่ 2	งานด้านที่ 3	งานด้านที่ 4
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
	2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ				
	3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
	4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
	5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ				
	6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง				
ด้านช่องทางการให้บริการ					
	1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
	2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร				
	3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง				
	4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ				
	5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ				
	6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก				
	7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่				

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดิบ (output)

[DataSet1] E:\เทศบาลตำบลแ่งข้อมูลดิบ ประเมิน อบต_.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เพศ	400	1	2	1.62	.486
อายุ	400	1	4	2.82	.727
ระดับการศึกษา	400	1	5	1.75	1.073
อาชีพ	400	1	8	2.41	2.357
ความถี่ที่เข้ารับบริการจำนวนกี่ครั้งภายใน 1 ปี	400	1	4	1.87	.681
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4	5	4.59	.492
มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4	5	4.57	.496
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4	5	4.58	.494
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4	5	4.58	.493
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4	5	4.58	.494
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4	5	4.58	.494
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4	5	4.62	.486
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4	5	4.64	.481
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4	5	4.62	.485
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4	5	4.59	.492
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4	5	4.61	.489
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4	5	4.62	.487
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4	5	4.62	.486
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4	5	4.71	.454
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4	5	4.69	.465
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4	5	4.67	.471
ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการนำทีม	400	4	5	4.66	.474
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4	5	4.68	.469
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	400	3	5	4.65	.488
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4	5	4.60	.492
สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4	5	4.64	.479
สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4	5	4.67	.473
ในทำงาน ความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะได้รับการพิจารณา ไม่ได้ถูกละเลย	400	4	5	4.64	.482
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4	5	4.62	.487

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	400	4	5	4.53	.500
มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4	5	4.53	.500
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4	5	4.56	.498
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4	5	4.55	.498
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	3	5	4.53	.510
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4	5	4.53	.500
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4	5	4.61	.488
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4	5	4.63	.483
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4	5	4.59	.492
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4	5	4.59	.493
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4	5	4.59	.492
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4	5	4.62	.485
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4	5	4.62	.487
เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4	5	4.66	.474
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4	5	4.64	.481
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4	5	4.67	.471
ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการนำทีม	400	4	5	4.65	.478
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4	5	4.63	.482
เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	400	3	5	4.67	.480
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4	5	4.61	.487
สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4	5	4.61	.487
สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4	5	4.63	.483
ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะได้รับการพิจารณา ไม่ได้ถูกกลบเกล็น	400	4	5	4.63	.485
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4	5	4.65	.479
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	400	4	5	4.50	.501
มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4	5	4.56	.497
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4	5	4.58	.495
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4	5	4.60	.491
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4	5	4.59	.493
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4	5	4.59	.492
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4	5	4.62	.485
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4	5	4.61	.489
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4	5	4.61	.488
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4	5	4.61	.488
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4	5	4.58	.493

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4	5	4.59	.492
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4	5	4.60	.489
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4	5	4.69	.465
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4	5	4.67	.473
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4	5	4.64	.481
ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการนำทีม	400	4	5	4.69	.463
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4	5	4.67	.473
เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	400	4	5	4.67	.469
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4	5	4.65	.478
สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4	5	4.62	.485
สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4	5	4.60	.492
ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะได้รับการพิจารณา ไม่ได้ถูกละเลย	400	4	5	4.65	.476
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4	5	4.62	.487
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4	5	4.66	.474
มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4	5	4.65	.479
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4	5	4.65	.479
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4	5	4.66	.476
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4	5	4.65	.478
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4	5	4.62	.486
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4	5	4.71	.452
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	3	5	4.67	.480
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4	5	4.70	.457
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4	5	4.69	.465
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4	5	4.71	.452
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4	5	4.71	.452
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4	5	4.71	.452
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4	5	4.77	.418
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	3	5	4.76	.442
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4	5	4.73	.447
ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการนำทีม	400	4	5	4.74	.439
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	3	5	4.72	.469
เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	400	4	5	4.73	.445
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	3	5	4.67	.481
สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	400	4	5	4.65	.478
สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	3	5	4.67	.481

ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะได้รับการพิจารณา ไม่ได้ถูกละเลย	400	4	5	4.67	.471
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4	5	4.67	.469
Valid N (listwise)	400				

Frequency Table

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	152	38.0	38.0	38.0
หญิง	248	62.0	62.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid อายุไม่เกิน 20 ปี	4	1.0	1.0	1.0
21-40 ปี	136	34.0	34.0	35.0
41-60 ปี	188	47.0	47.0	82.0
61 ปีขึ้นไป	72	18.0	18.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	232	58.0	58.0	58.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	76	19.0	19.0	77.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	72	18.0	18.0	95.0
ปริญญาตรี	20	5.0	5.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เกษตรกร	280	70.0	70.0	70.0
ผู้ประกอบการ/ค้าขาย	12	3.0	3.0	73.0
ข้าราชการ	12	3.0	3.0	76.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.0	1.0	77.0
ธุรกิจส่วนตัว	48	12.0	12.0	89.0
รับจ้างทั่วไป	36	9.0	9.0	98.0
อื่นๆ	8	2.0	2.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ความถี่ที่เข้ารับบริการจำนวนกี่ครั้งภายใน 1 ปี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 ครั้ง/ปี	110	27.5	27.5	27.5
2-3 ครั้ง/ปี	244	61.0	61.0	88.5
4-5 ครั้ง/ปี	34	8.5	8.5	97.0
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	12	3.0	3.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	164	41.0	41.0	41.0
มากที่สุด	236	59.0	59.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	172	43.0	43.0	43.0
มากที่สุด	228	57.0	57.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	168	42.0	42.0	42.0
มากที่สุด	232	58.0	58.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	166	41.5	41.5	41.5
มากที่สุด	234	58.5	58.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	168	42.0	42.0	42.0
มากที่สุด	232	58.0	58.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	168	42.0	42.0	42.0
มากที่สุด	232	58.0	58.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	152	38.0	38.0	38.0
มากที่สุด	248	62.0	62.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	144	36.0	36.0	36.0
มากที่สุด	256	64.0	64.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	150	37.5	37.5	37.5
มากที่สุด	250	62.5	62.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการให้บริการนอกเวลาราชการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	158	39.5	39.5	39.5
มากที่สุด	242	60.5	60.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	154	38.5	38.5	38.5
มากที่สุด	246	61.5	61.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	152	38.0	38.0	38.0
มากที่สุด	248	62.0	62.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	162	40.5	40.5	40.5
มากที่สุด	238	59.5	59.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	116	29.0	29.0	29.0
มากที่สุด	284	71.0	71.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	126	31.5	31.5	31.5
มากที่สุด	274	68.5	68.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	132	33.0	33.0	33.0
มากที่สุด	268	67.0	67.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการนำทีม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	136	34.0	34.0	34.0
มากที่สุด	264	66.0	66.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	130	32.5	32.5	32.5
มากที่สุด	270	67.5	67.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	2	.5	.5	.5
มาก	136	34.0	34.0	34.5
มากที่สุด	262	65.5	65.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	162	40.5	40.5	40.5
มากที่สุด	238	59.5	59.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	142	35.5	35.5	35.5
มากที่สุด	258	64.5	64.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	134	33.5	33.5	33.5
มากที่สุด	266	66.5	66.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะได้รับการพิจารณา ไม่ได้ถูกละเลย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	146	36.5	36.5	36.5
มากที่สุด	254	63.5	63.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	154	38.5	38.5	38.5
มากที่สุด	246	61.5	61.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	188	47.0	47.0	47.0
มากที่สุด	212	53.0	53.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	188	47.0	47.0	47.0
มากที่สุด	212	53.0	53.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	180	45.0	45.0	45.0
มากที่สุด	220	55.0	55.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	2	.5	.5	.5
มาก	184	46.0	46.0	46.5
มากที่สุด	214	53.5	53.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	188	47.0	47.0	47.0
มากที่สุด	212	53.0	53.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	156	39.0	39.0	39.0
มากที่สุด	244	61.0	61.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	148	37.0	37.0	37.0
มากที่สุด	252	63.0	63.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	164	41.0	41.0	41.0
มากที่สุด	236	59.0	59.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	166	41.5	41.5	41.5
มากที่สุด	234	58.5	58.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการให้บริการนอกเวลาราชการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	164	41.0	41.0	41.0
มากที่สุด	236	59.0	59.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	150	37.5	37.5	37.5
มากที่สุด	250	62.5	62.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	154	38.5	38.5	38.5
มากที่สุด	246	61.5	61.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	136	34.0	34.0	34.0
มากที่สุด	264	66.0	66.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	144	36.0	36.0	36.0
มากที่สุด	256	64.0	64.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	132	33.0	33.0	33.0
มากที่สุด	268	67.0	67.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการนำทีม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	140	35.0	35.0	35.0
มากที่สุด	260	65.0	65.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	146	36.5	36.5	36.5
มากที่สุด	254	63.5	63.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	2	.5	.5	.5
มาก	126	31.5	31.5	32.0
มากที่สุด	272	68.0	68.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	154	38.5	38.5	38.5
มากที่สุด	246	61.5	61.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	154	38.5	38.5	38.5
มากที่สุด	246	61.5	61.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	148	37.0	37.0	37.0
มากที่สุด	252	63.0	63.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะได้รับการพิจารณา ไม่ได้ถูกละเลย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	150	37.5	37.5	37.5
มากที่สุด	250	62.5	62.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	142	35.5	35.5	35.5
มากที่สุด	258	64.5	64.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	200	50.0	50.0	50.0
มากที่สุด	200	50.0	50.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	176	44.0	44.0	44.0
มากที่สุด	224	56.0	56.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	170	42.5	42.5	42.5
มากที่สุด	230	57.5	57.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	160	40.0	40.0	40.0
มากที่สุด	240	60.0	60.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	166	41.5	41.5	41.5
มากที่สุด	234	58.5	58.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	164	41.0	41.0	41.0
มากที่สุด	236	59.0	59.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีช่องทางในการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	150	37.5	37.5	37.5
มากที่สุด	250	62.5	62.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	130	32.5	32.5	32.5
มากที่สุด	270	67.5	67.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	140	35.0	35.0	35.0
มากที่สุด	260	65.0	65.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	150	37.5	37.5	37.5
มากที่สุด	250	62.5	62.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	162	40.5	40.5	40.5
มากที่สุด	238	59.5	59.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะได้รับการพิจารณา ไม่ได้ถูกละเลย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	138	34.5	34.5	34.5
มากที่สุด	262	65.5	65.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	154	38.5	38.5	38.5
มากที่สุด	246	61.5	61.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	136	34.0	34.0	34.0
มากที่สุด	264	66.0	66.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	142	35.5	35.5	35.5
มากที่สุด	258	64.5	64.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	138	34.5	34.5	34.5
มากที่สุด	262	65.5	65.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	140	35.0	35.0	35.0
มากที่สุด	260	65.0	65.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	152	38.0	38.0	38.0
มากที่สุด	248	62.0	62.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	114	28.5	28.5	28.5
มากที่สุด	286	71.5	71.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	2	.5	.5	.5
มาก	126	31.5	31.5	32.0
มากที่สุด	272	68.0	68.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	118	29.5	29.5	29.5
มากที่สุด	282	70.5	70.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	126	31.5	31.5	31.5
มากที่สุด	274	68.5	68.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการให้บริการนอกเวลาราชการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	114	28.5	28.5	28.5
มากที่สุด	286	71.5	71.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	114	28.5	28.5	28.5
มากที่สุด	286	71.5	71.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	114	28.5	28.5	28.5
มากที่สุด	286	71.5	71.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	90	22.5	22.5	22.5
มากที่สุด	310	77.5	77.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	2	.5	.5	.5
มาก	94	23.5	23.5	24.0
มากที่สุด	304	76.0	76.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	110	27.5	27.5	27.5
มากที่สุด	290	72.5	72.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการนำทีม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	104	26.0	26.0	26.0
มากที่สุด	296	74.0	74.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	4	1.0	1.0	1.0
มาก	102	25.5	25.5	26.5
มากที่สุด	294	73.5	73.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	108	27.0	27.0	27.0
มากที่สุด	292	73.0	73.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	2	.5	.5	.5
มาก	128	32.0	32.0	32.5
มากที่สุด	270	67.5	67.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	140	35.0	35.0	35.0
มากที่สุด	260	65.0	65.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	2	.5	.5	.5
มาก	128	32.0	32.0	32.5
มากที่สุด	270	67.5	67.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	


ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะได้รับการพิจารณา ไม่ได้ถูกละเลย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	132	33.0	33.0	33.0
มากที่สุด	268	67.0	67.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	130	32.5	32.5	32.5
มากที่สุด	270	67.5	67.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

คำสั่งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจ


คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
วิทยาเขตสกลนคร
ที่ ๐๒๕๑ / ๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดที่ใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในการนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑. รองศาสตราจารย์โฆษิต	ศรีภูธร	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร		รองประธาน
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร		กรรมการ
๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ		กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		กรรมการ
๖. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวชลาสัย	เหง้าน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ		
๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	รองประธานกรรมการ
๓. อาจารย์ชินิษฐา	ทума	กรรมการ
๔. นายสัญญาทยา	เทรวิน	กรรมการ
๕. นางปณณิสรา	เสนาคำ	กรรมการ
๖. อาจารย์อนุชาวดี	ไชยทองศรี	กรรมการ
๗. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมินทร	เป้าธรรม	กรรมการ
๙. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๑๐. อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๑๑. อาจารย์สำเนียง	ลุนพัฒน์	กรรมการ
๑๒. อาจารย์วุฒิพงษ์	ฮามวงศ์	กรรมการ
๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จริญญา	ขุนทรวาด	กรรมการ
๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไกรศรี	ศรีทัพไทย	กรรมการ
๑๕. อาจารย์พงศธร	ทองกะสี	กรรมการ
๑๖. อาจารย์พิชาพัทธ์	ฐิติธนอภิพงษ์	กรรมการ
๑๗. อาจารย์นพดล	หงษ์สุวรรณ	กรรมการ
๑๘. อาจารย์รัตนนา	อินทเขต	กรรมการ
๑๙. อาจารย์กันธิมา	เผือกเจริญ	กรรมการ
๒๐. อาจารย์อนรรฆอร	จิตต์เจริญธรรม	กรรมการ
๒๑. อาจารย์ดุขฎี	ศรีธาดู	กรรมการ
๒๒. นายวิทยา	สีทอง	กรรมการ
๒๓. นางสาวพิไลวรรณ	บุญรักษา	กรรมการ
๒๔. นางสาวจณิศาพัศ	ทองกระสีสาโรจน์	กรรมการ
๒๕. นางสาวอาภรณ์	วงษ์สีดา	กรรมการ
๒๖. นายสงกรานต์	ชิระบุตร	กรรมการ
๒๗. นายขวัญชัย	บุญรักษา	กรรมการ
๒๘. นายจรัสวัฒน์	เครือศรี	กรรมการ
๒๙. นายสินสมุทร	ไทยท้าว	กรรมการ
๓๐. นางสาวปัทมากร	ไชยเชษฐ	กรรมการ
๓๑. นางสาวรัชดาภรณ์	หมั่นจิตร	กรรมการ
๓๒. นายพิชิตชัย	เผ่าอุดม	กรรมการ

๓๓. นางสาววิพร	ศรีสำราญ	กรรมการ
๓๔. นางศรีสุภา	สีทอง	กรรมการ
๓๕. นางสาวณัฐวดี	สัพโส	กรรมการ
๓๖. นางสาวจิราภรณ์	สุวรรณชัยรบ	กรรมการ
๓๗. นางสาวรุ่งนภา	ไหวดี	กรรมการ
๓๘. นางดาวิกา	แสนพวง	กรรมการ
๓๙. นางสาววรรณิดา	สารีคำ	กรรมการ
๔๐. นายสมพงษ์	วะทันติ	กรรมการ
๔๑. นางสาวหทัยรัตน์	หอมไกรลาศ	กรรมการ
๔๒. นายมานิตย์	सानอก	กรรมการ
๔๓. นายอานันท์	สัพโส	กรรมการ
๔๔. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔๕. นางจุฑามาศ	ทีอร่าม	กรรมการ
๔๖. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๔๗. อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๔๘. อาจารย์พยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๔๙. อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๕๐. อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๕๑. อาจารย์สีตลา	วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
๕๒. อาจารย์ชารีณี	ไชยชนะ	กรรมการ
๕๓. อาจารย์อาทิตย์ยา	อุ้นจันที	กรรมการ
๕๔. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรมย์	กรรมการ
๕๕. อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
๕๖. อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๕๗. อาจารย์ศรีบุญญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๕๘. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๕๙. รองศาสตราจารย์ น.สพ.ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๖๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๖๑. นายพิทักษ์พล	พรอเนก	กรรมการ
๖๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ
๖๓. นายพิเชษฐ	เทบ่ารุ่ง	กรรมการ
๖๔. นางสาวกมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๖๕. นางสาวมิ่งกมล	หงสาวงค์	กรรมการ

๖๖. นางสาวพิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๖๗. อาจารย์ชัยัญญาพัชญ์	จิงจรีตเจริญชัย	กรรมการ
๖๘. อาจารย์สุนันท์	แก้วอาษา	กรรมการ
๖๙. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๗๐. อาจารย์ทรงยุทธ	ต้นวัน	กรรมการ
๗๑. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๗๒. อาจารย์จิราภรณ์	เชื้อพรวน	กรรมการ
๗๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
๗๔. อาจารย์ศิริวงศ์	บุตรเพ็ง	กรรมการ
๗๕. อาจารย์ดาวิกา	ธนกฤดิธิร์กุล	กรรมการ
๗๖. อาจารย์บุญมี	แพงศรี	กรรมการ
๗๗. นางสาวชลาลย์	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
๒. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ
๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
๖. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณะอาจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง
๗. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งก็จะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๘. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๔ เล่ม พร้อมแนบแผ่นบันทึกข้อมูลจำนวน ๔ แผ่น

๗๘. คณะกรรมการประสานงาน

๑. นางสาวชลาสัย	เหง้าน้อย	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวนฤมล	สีฟโส	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดฯ และข้อเสนอโครงการ
๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวนฤมล	สีฟโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวชลาสัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. เบิก-จ่ายงบประมาณจาก สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้กับที่ปรึกษา
๒. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย ระหว่างหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และที่ปรึกษา
๓. สรุปและรายงานผลการเบิกจ่าย
๔. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ตั้งแต่วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(รองศาสตราจารย์ไผ่ชิต ศรีวงษ์)
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



**คณะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลแร่**

**คณะวิทยากรรวมชาติ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
วิทยาเขตสกลนคร**





ภาพการลงพื้นที่ภาคสนาม เพื่อ
เก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการของสำนักงาน
เทศบาลตำบล