



บันทึกข้อความ

สวนราชการ.....สำนักปลัดเทศบาลตำบลพินนา.....

ที่ สน ๕๔๓๐๑- /วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ๒๕๖ .ศ.๕.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ๒๕๖๕ .ศ....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพินนา

ตามที่เทศบาลตำบลพินนาได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ๒๕๖๕ โดยสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการ ๒๕๖๕ .ศ. ให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ๒๕๖๕ .ศ. รายละเอียดตามผลการประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรื่องเข้าที่ประชุมประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ แล้วแจ้งส่วนราชการในสังกัด เพื่อพิจารณาหาทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการประชาชนต่อไป

(นางสาวจุฬาลักษณ์ วงศ์ประทุม)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เห็นควรแจ้งแต่ละส่วนราชการทราบในการประชุมประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

นางสาวกวรรณ) พรหมศิริ(

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

- ควรพิจารณาแจ้งทุกส่วนราชการทราบผลการประเมิน และร่วมกันหาทางแก้ไขในหัวข้อการประเมินที่มีผลการประเมินต่ำ

)

นายไกรทอง นามกาสา (

ปลัดเทศบาลตำบลพินนา

-๒-

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

- ดำเนินการตามเสนอ

ร้อยตำรวจตรี



(นายสุรพล สุวรรณเขต)

นายกเทศมนตรีตำบลพินนา



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เสนอ

เทศบาลตำบลพินนา
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพินนา ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ งานรักษา ความสะอาด งานสาธารณูปโภค และงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน โดยเป็นการ ประเมินประสิทธิผล และประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำ ผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประกอบการพิจารณากำหนด ประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็น ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพินนา ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครได้รับ มอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กับหน่วยงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพินนา คณะผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพินนา ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พันนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันนา ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ งานรักษาความสะอาด งานสาธารณสุขโรค และงาน ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย และคดีแก่ประชาชน

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพันนา จำนวน ๓๖๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จาก ประชากรทั้งหมด จำนวน ๖,๗๒๙ คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา

๑. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็น ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ๙๖.๓

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด โดยงานพัฒนาชุมชน และสังคมสงเคราะห์ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ (ระดับความ พึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕) งานรักษาความสะอาด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ

๙๖.๐) งานสาธารณสุขโรคคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๑) และงาน ให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ

๙๖.๖)

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความ พึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๙ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันนา อำเภอสว่าง แดนดิน จังหวัดสกลนคร แยกตามงานบริการ

งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ สูงสุด เท่ากับร้อยละ ๙๖.๘

งานรักษาความสะอาด ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพ การให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒

งานสาธารณูปโภค ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการ ให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ โดย ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๔

งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการ โดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ โดยขั้นตอนการให้บริการ มีระดับ ความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘

สรุปผลการประเมินตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจจากงานบริการ

๑. งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕
๒. งานรักษาความสะอาด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐
๓. งานสาธารณูปโภค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๑
๔. งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ

๙๖.๖

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖
๒. ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔
๔. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓

ในภาพรวมจากงานบริการทั้ง ๔ งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพันนา อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ ๑๐

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนคุณภาพการให้บริการ

☐ มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป

ระดับ ๑๐

☐ ไม่เกินร้อยละ ๙๕

ระดับ ๙

☐ ไม่เกินร้อยละ ๙๐	ระดับ ๘
☐ ไม่เกินร้อยละ ๘๕	ระดับ ๗
☐ ไม่เกินร้อยละ ๘๐	ระดับ ๖
☐ ไม่เกินร้อยละ ๗๕	ระดับ ๕
☐ ไม่เกินร้อยละ ๗๐	ระดับ ๔
☐ ไม่เกินร้อยละ ๖๕	ระดับ ๓
☐ ไม่เกินร้อยละ ๖๐	ระดับ ๒
☐ ไม่เกินร้อยละ ๕๕	ระดับ ๑
☐ น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	ระดับ ๐

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		ก
บทสรุปผู้บริหาร		ข
สารบัญ		จ
สารบัญภาพ		ซู
สารบัญตาราง		ซุ
บทที่ ๑	บทนำ	๑
	ที่มาและความสำคัญ	๑
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
	ขอบเขตของการศึกษา	๒
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
	นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒	การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๕
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๙
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๖
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๘
	ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	๑๙
บทที่ ๓	วิธีดำเนินการศึกษา	๒๘
	สถานที่ดำเนินการวิจัย	๒๘
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๘
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๐
	การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล	๓๒

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ ๔	ผลการศึกษา	๓๔
	ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๔
	ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พันนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด	๓๖
	สกลนคร	
บทที่ ๕	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	๔๖
	สรุปผลการศึกษา	๔๖
	อภิปรายผล	๔๘
	ข้อเสนอแนะ	๔๙
บรรณานุกรม		๕๑
ภาคผนวก		๕๔
	แบบสอบถาม	

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๒.๑	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๘
๒.๒	เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	๑๙

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน	๒๑
๓.๑	ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลพินนา	๓๐
๔.๑	คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากงานบริการ	๓๔
๔.๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา ในภาพรวมตามงานบริการ	๓๖
๔.๓	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ	๓๗
๔.๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์	๓๘
๔.๕	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา งานรักษาความสะอาด	๔๐
๔.๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา งานสาธารณูปโภค	๔๒
๔.๗	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน	๔๔

ที่มา และความสำคัญ

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ที่กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แกท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่องาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๕) ดังนั้น จึงทำให้การจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้าน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ มีการบริหารจัดการที่ดีตาม หลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรูปแบบ ของการปกครองที่มีกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กร เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้ง สามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นหลักสำคัญ ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

เทศบาลตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รัฐกระจายอำนาจให้ประชาชน จัดการปกครองตนเอง โดยดำเนินกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และผลประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่น โดยเฉพาะในปัจจุบันการบริหารงานของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากกระบวนการพัฒนาประเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผล กระทบ ให้ชุมชนท้องถิ่นมีการขยายตัวเกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น ทั้งการค้า การลงทุน การบริการ ตลอดจนการจ้างงาน แต่ขณะเดียวกันก็ เกิดปัญหาในการจัดบริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม บริการสาธารณสุข ด้านเคหะและชุมชน และด้านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานในชุมชน เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองแต่บทบาทของกรปกครองส่วนภูมิภาคกลับลด น้อยลงด้วยข้อจำกัดด้าน งบประมาณและบุคลากร จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็น และสำคัญต่อประชาชนมากขึ้น

การบริหารงานของเทศบาลตำบลจะครอบคลุมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ การให้บริการประชาชนทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น บริการด้าน สาธารณสุข บริการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมการเกษตร เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงต้องขยายการให้บริการไปสู่ ประชาชนในพื้นที่ให้ครอบคลุมมากที่สุด และเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เดิมมีฐานะการปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย วันที่ ๓๐ มกราคม

๒๕๓๙ ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๑ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๖๔) มีหมู่บ้านในเขตปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านพินนา หมู่ ๑, บ้านโมน หมู่ ๒, บ้านถ่อน หมู่ ๓, บ้านจั่ว หมู่ ๔, บ้านแย้ หมู่ ๕, บ้านคำตานา หมู่ ๖, บ้านหนองหอยคัน หมู่ ๗, บ้านหนอง ปลาแซ่ หมู่ ๘, บ้านหนองไผ่ยาว หมู่ ๙, บ้านพินนาใต้ หมู่ ๑๐, บ้านเมืองทอง หมู่ ๑๑ และบ้านพินนา นคร หมู่ ๑๒

เทศบาลตำบลพินนา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเพื่อพัฒนา คุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนาจึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการสะท้อนความคิดเห็น ของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อบริการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ของการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ได้รับ ที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่
ประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามงาน บริการและคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

งานบริการ ๔ งาน ประกอบด้วย

- ๑) งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์
- ๒) งานรักษาความสะอาด
- ๓) งานสาธารณูปโภค
- ๔) งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน คุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ประกอบด้วย
 - ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
 - ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน ๖,๗๒๙ คน

๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน ๓๖๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งกลุ่ม และในแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลพินนา ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่ และความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพินนา ดังนี้

๑. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูล ประกอบการจัดทำกรอบในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ในการบริหาร จัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลพินนา

๒. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ ผู้บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ สามารถนำผลการ ประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

๓ ประโยชน์เชิงวิชาการ หน่วยงานสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ในการประเมินงานบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล ตำบลพินนา

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ในพื้นที่ที่ได้รับจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากการให้บริการตามงานบริการหรือ โครงการ/กิจกรรมของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยได้รับผลจากงาน บริการหรือโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ

๓. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ งานรักษาความสะอาด งานสาธารณสุข และงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน

๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรม รวมถึงวิทยากรโครงการ/กิจกรรม ที่เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จัดบริการแก่ประชาชน

บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวน วรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. กรอบแนวคิดในการวิจัย
๕. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจเป็นการศึกษาด้านการให้บริการซึ่งมีผู้เกี่ยวข้อง ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ตามพจนานุกรม ด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p.๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐, หน้า ๖) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสถานประกอบการจากการเข้าไปใช้บริการในสถานประกอบการ เชลลี่ (Shelly, ๑๙๗๕) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีกหรือมีความสุขมากขึ้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ คูลเลน (Cullen, ๒๐๐๑, p.๖๖๔) ได้ให้

คำจำกัดความ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของ

บุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับ คุณลักษณะในการให้บริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้รับจากการใช้บริการทุกประเภท ซึ่งนำไปสู่การสรุป ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, ๒๐๑๒, p.๑๒๘) ให้ความหมายความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการให้บริการกับความ คาดหวังของลูกค้า ถ้าลูกค้าได้รับการสูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้าได้รับการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

สมหมาย เปียณนอม (๒๕๕๑, หน้า ๑๐) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะ เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไป และตัวกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะ ปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจและมีความสุข รวมทั้งสภาพ แวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก็เป็นปัจจัย ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (๒๕๕๔, หน้า ๑๗๐) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นภาวะการแสดงออกถึงระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพและการรับรู้สิ่งนั้น ๆ

จากความหมายและคำจำกัดความของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หรือ เรื่องราวต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีมากน้อยแตกต่างกันหรือ เหมือนกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

๑. ทฤษฎีแรงจูงใจ

มนุษย์มีความต้องการในด้านต่าง ๆ โดยจะเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการ อยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม การยอมรับคุณค่าของตนเองจากกลุ่ม และการพัฒนาตนเอง ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow)

โดยแรงจูงใจนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความพึงพอใจ เช่น การยอมรับความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แต่ก็มีปัจจัยขัดขวางความ พึงพอใจ คือ ปัจจัยการบริหารจัดการในองค์กร เช่น นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herz Berg) ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ก็คือ ความต้องการของ มนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ (ทฤษฎี แรงจูงใจของ McClland)

๒. ทฤษฎีความคาดหวัง แรงจูงใจว่าเป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการทำงานนั้น โดยการประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วถึงปฏิบัติ ดังนั้น มนุษย์จะร่วมกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งที่ปรารถนา (ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom)

กรณีการบริโภคสินค้าหรือบริการ ความคาดหวังของผู้บริโภค หมายถึง ทักษะที่เกี่ยวข้องกับ ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘, p.๑๖) ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการจะมีลักษณะ แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์ กลุ่มประชากร และประสบการณ์ในการรับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖) เช่น ลูกค้าน่าเชื่อว่าไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมี บริการอาหารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ (อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘: พิมพ์ เมฆสวัสดิ์, ๒๕๔๙)

๑. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
๒. ราคาค่าบริการ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคา ค่าบริการที่ต้องจ่าย
๓. สถานที่บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งทำเลที่ตั้งและมีสถานที่บริการอย่างทั่วถึง
๔. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึก อยากใช้บริการ
๕. ผู้ให้บริการ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางนโยบายการ บริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติก็ให้บริการด้วย พฤติกรรม ที่พร้อมจะให้บริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ
๖. สภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มากขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ได้แก่ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่ง สถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ

๗. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของแต่ละ บุคคล นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกมาเป็นระดับมาน้อย โดยขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ตัวผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่ให้บริการ การแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

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

จะเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคล ด้วยเหตุนี้การประเมินความพึงพอใจจึงต้องคำนึงถึงหลักของการวัดทัศนคติ (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ, ๒๕๕๑) ได้แก่ ๑) สิ่งเร้าหรือสิ่งที่ต้องการทำให้กระตุ้นให้แสดงกิริยาออกมา ๒) ทิศทางทัศนคติ ต้องเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องกันลักษณะซ้ายไปขวา และบวกไปลบ และ ๓) ความเข้มของทัศนคติ กิริยา และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้ามีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกันไป เช่น ชอบมาก ชอบน้อย เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เนื่องจาก รูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของ สังคม ผู้คนยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดี ความสะดวกสบาย และการใช้ชีวิตที่รวดเร็วมากขึ้น จึงทำให้ เกิดความต้องการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การบริการจึงมีความสำคัญ โดยมีประเด็นในการศึกษา ได้แก่ ความหมายของการบริการ หลักของการบริการ และคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลว่า การปฏิบัติ การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น โรงแรมนี้ บริการลูกค้าดีมาก การบริการลูกค้าของบริษัทเราตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของความสะดวกสบายและให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๔)

สมิต สัจฉกร (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยวิธีการ หลากหลายเพื่อให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น รวมทั้ง การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็ถือเป็นการบริการ

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

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและ ประโยชน์จากบริการ เช่น ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวดี บุคลิกดี พูดจาดี เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค เพราะ ต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา
๓. ไม่แน่นอน การบริการมีความไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการ เมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร
๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้น ถ้าลักษณะ ความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการ กระทำนั้น ๆ โดยการบริการที่ดีเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

หลักของการบริการ

ในการบริการผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงหลักในการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดหรือ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังนี้ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๓)

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ บริการนั้นต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่บริการที่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ และยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานด้วย
๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ
๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องมีความเหมาะสมกับต้นทุน และไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของบุคคล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องหรือความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มีความสม่ำเสมอด้วยการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ความเสมอภาคที่ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และต้องมีความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ รวมทั้งต้องสะดวกสบายและรวดเร็ว

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบ บริหารของภาครัฐ โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการจากการให้บริการ และเป็น สิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ, ๒๕๕๔)

การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วเป็นเรื่องที่ยาก เพราะธรรมชาติของงาน บริการมีความไม่แน่นอน จับต้องไม่ได้ และคาดหมายลำบาก แต่อย่างไรก็ตามสามารถประเมินคุณภาพการให้ บริการจากองค์ประกอบ ๒ ส่วน ดังนี้ (Gronroos, ๒๐๐๐)

๑. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทาง การตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของลูกค้า

๒. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัย คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่

ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ คุณภาพทั้งสองด้านสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด หากผล การเปรียบเทียบ พบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการได้ว่าดีหรือไม่ดี

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

การวัดความพึงพอใจจากการบริการ

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

๑. ด้านผู้ให้บริการ การจัดการบริการให้แก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึง มีดังนี้

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

๑.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการ โดยการบริการจะดีเพียงใด นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพอใจในงานของตน ซึ่งทำให้เกิดความทุ่มเททำงานและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ด้านผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังจากการมาใช้บริการ คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักและจัดให้มี อย่างเพียงพอ เกิดการแข่งขันในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น

๒.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จาก การทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการสูงขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น

การวัดความพึงพอใจในการบริการ เป็นวิธีการที่ทำให้ทราบผลของการให้บริการ ผู้รับบริการ จะมีความพึงพอใจมากน้อยเท่าใด และมีความต้องการอย่างไร หรือมีปัญหาอะไรบ้างในการใช้บริการ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการให้บริการ และเกิดประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการ

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจในการบริการเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับ บริการที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวัง จากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการบริการ รวมทั้งการรับรู้คุณภาพการให้บริการและการ เสนอให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการผ่านกระบวนการบริการต่าง ๆ โดยผู้รับบริการจะประเมิน ผู้ให้บริการว่าการดำเนินการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งจะ นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากหลักการวัดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถประเมินจากการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของ บุคคล ดังนั้น สามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, ๒๕๓๔, หน้า ๓๔)

๑. การสังเกตเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการ สังเกตพฤติกรรมก่อนรับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังการรับบริการ เช่น สังเกตจากการพูด สีหน้า กิริยาท่าทาง ความถี่ในการมารับบริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ในการ จูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

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

แบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจเป็นมาตรวัดทัศนคติ (attitude scale) ที่เรียกว่า มาตร ประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น ๕ ประเภท ได้แก่ มาตรวัดแบบแบ่งกลุ่มคำตอบ มาตรวัดแบบ ลิกเคอร์ต (Likert scale) มาตรวัดแบบใช้คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน มาตรวัดแบบให้คะแนนมากกว่า หรือน้อยกว่า และมาตรวัดแบบแบ่งคะแนนรวม ซึ่งแต่ละประเภทต่างมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะตัวแปรภาวะสันนิษฐานและข้อจำกัดของการศึกษา (สุวิมล ติรพานันท์, ๒๕๕๗)

บริการสาธารณะ

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

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ทุกคนสามารถใช้ บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการตรงตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลา จะถือว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ไม่มีประสิทธิภาพ คือ ประชาชนไม่พึงพอใจบริการนั่นเอง

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวนบริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่อึดตาม ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการที่จะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน แสดงถึง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๖. ผู้ให้บริการสาธารณะต้องวางตัวเป็นกลาง หมายถึง ให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ มีกิริยา ท่าทาง และวาจาที่สุภาพ

สรุป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ ๑) กระบวนการ ให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ

๒) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนจากช่องทางการให้บริการ และความเพียงพอ ของบริการ รวมถึงประโยชน์ที่ผู้บริการได้รับ

๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นการแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และ ๔) สภาพแวดล้อมในการให้บริการ เช่น สถานที่ มีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ โดยให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน ขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ รวมทั้งความถูกต้องเหมาะสม ความรวดเร็วในการบริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ การแจ้ง ช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ กิริยามารยาท ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ทุ่มเท และความรวดเร็ว ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
๔. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เอกสารความรู้ประกอบกิจกรรม และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยมาตรวัดแบบลิทเคอร์ท เนื่องจาก การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามความพึงพอใจไม่ใช้การสัมภาษณ์ และข้อคำถาม มีลักษณะเป็นพฤติกรรมเพื่อวัดทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

บริการสาธารณะของเทศบาล

การจัดการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะเป็นภารกิจ ที่ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น และสามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น เป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ได้แก่สวัสดิการของ คนในท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

รัฐบาลกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งมีภารกิจ ของเทศบาลตำบล ๗ ด้าน ดังนี้

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

๒. การกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ๑) การจัดการศึกษา ๒) การส่งเสริม กีฬา ๓) การสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัวและการรักษาพยาบาล ๔) การสังคมสงเคราะห์ และการ พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ๕) การจัดให้มีและควบคุม สุสานและ฼าปนสถาน

๖) การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ๗) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ และ ๘) การจัด ให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

๓. การกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย

๑) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ๒) การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถาน อื่น ๓) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการ เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ๔) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ๕) การรักษา ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และ ๖) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔. การกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

๑) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๒) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ ๓) การพาณิชย กรรมและการส่งเสริมการลงทุน ๔) การส่งเสริม การท่องเที่ยว และ ๕) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๕. การกิจด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ประกอบด้วย ๑) การ จัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ๒) การจัด ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ๓) การดูแลที่สาธารณะ และ ๔) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

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

๗. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ๑) การ ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ ๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (๒๕๖๓) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จากภารกิจของงานการให้บริการ ๕ งาน ในภาพรวมทุกภารกิจประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ

๘๘.๙๒ โดยแบ่งเป็น งานที่ ๑ โครงการพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๓ งานที่ ๒) ด้านการศึกษา: คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 3 ในสังกัดเทศบาล มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๔ งานที่ ๓) ด้านการสาธารณสุข: การให้บริการสาธารณสุขเชิงรุก มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๒ และงานที่ ๔) ด้านการ จัดการสิ่งแวดล้อม: มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ (๒๕๖๓) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการ ให้บริการแก่ประชาชน ขององค์การ บริการส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๕ งาน บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกงานบริการประชาชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า งานที่ ๑ งาน ด้านแก้ไขปัญหายาเสพติด ในพื้นที่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ งานที่ ๒) งานด้านกู้ชีพกู้ภัย มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ งานที่ ๓) งานด้านการ จัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ งานที่ ๔) งานด้านการบริการ อำนาจความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖๑ และงานที่

๕) งานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๔๘

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (๒๕๖๒) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี จำนวน ๕ งานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สูงสุดต่อการให้บริการงานบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๘๐ อันดับ ๒ คือ การให้บริการ ฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๖๐ อันดับ ๓ คือ การขออนุญาต ก่อสร้างดัดแปลง หรือ รื้อถอนอาคาร และการทำบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๖๐ เท่ากัน และอันดับ ๔ การให้บริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ๙๑.๔๐ สำหรับความ พึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยร้อยละ

๙๒.๙๖ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๘๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๖๘ และด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๒๘

มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๕๙) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองประ
อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จากภารกิจ ๕ ด้าน ๒ โครงการ พบว่า ในภาพรวมการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ

๓.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ ๗๐.๒ รองลงมา คือ การจดทะเบียนพาณิชย์
บริการสาธารณสุข บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วย เอดส์ และปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่นร้อยละ
๖๗.๖, ๖๕.๓, ๖๒.๘ และ

๖๑.๘ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย ๓.๑๖ (ร้อยละ ๖๓.๑) โดยโครงการ
ก่อสร้าง/ปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง และโครงการคลองประ รวมใจต้านภัยโรคไข้เลือดออก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๑.๖ และ ๖๓.๑ ตามลำดับ

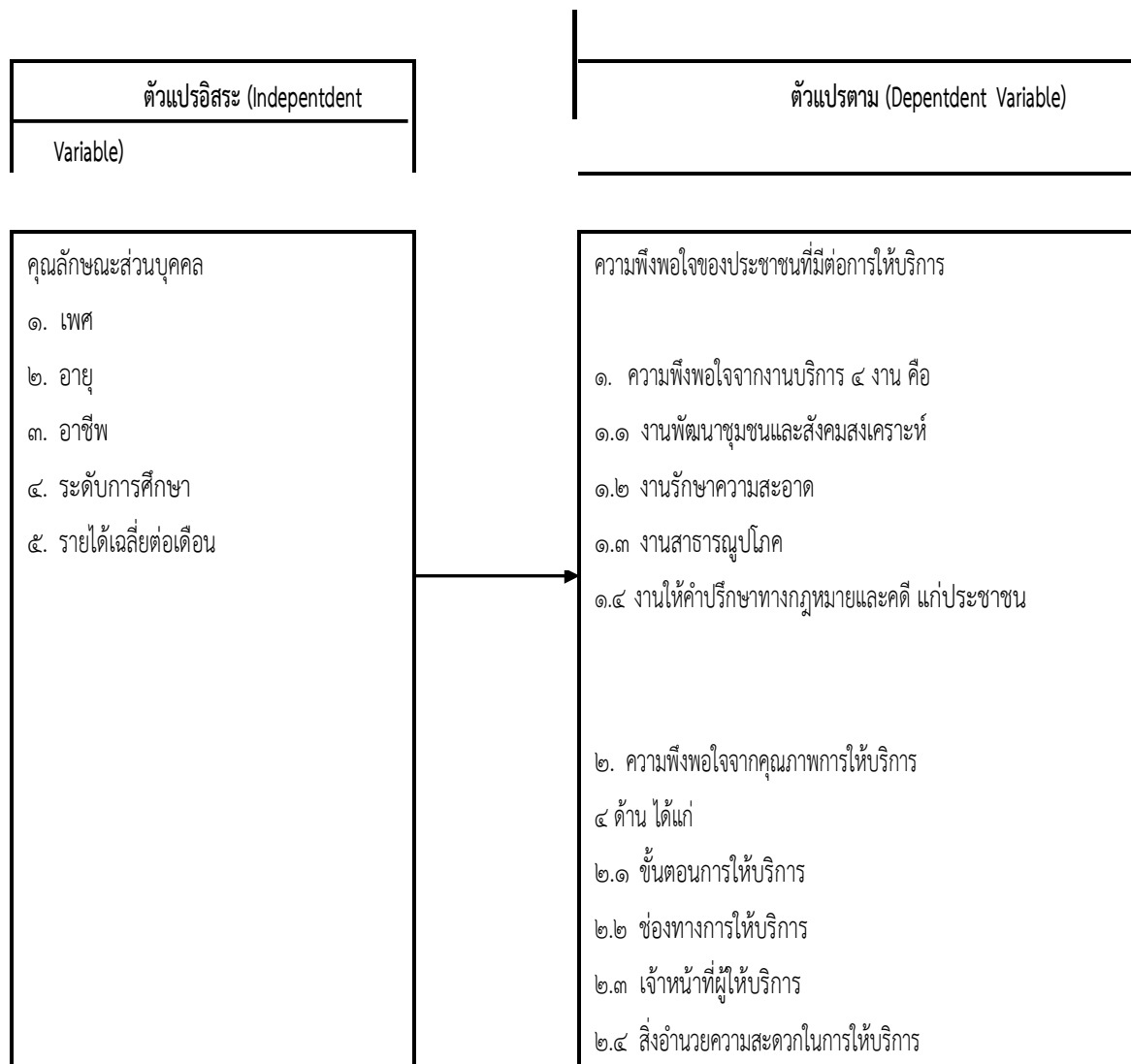
มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่ม
แบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจต่อบริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘
(ร้อยละ ๙๗.๖๒) คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕) และทุกด้านมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอน
การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๘๘ - ๔.๘๙ ส่วนความ
พึงพอใจตามประเภทงาน พบว่า ทุกงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ งานทะเบียน งานบริการด้านขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการ
ด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้าน สาธารณสุข โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้
งานทะเบียน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อลด ระยะเวลาการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้าง ควรทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ค่าธรรมเนียมและ
เอกสารที่ใช้ งานด้านภาษีควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมมาก
ขึ้น งานบริการด้านสาธารณสุข ควรมีกิจกรรมให้ความรู้ ด้านการดูแลสุขภาพอนามัยมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มกิจกรรมพันทมนอกคันทนป้องกันโรคไข้เลือดออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๕๘) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี
จังหวัดอุดรธานี พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุดต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลนครอุดรธานี คะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ (ร้อยละ ๙๑.๔๐) เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานบริการ พบว่า ทุกหน่วยงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด โดยบริการของ
กองการแพทย์ บริการของห้องสมุดประชาชน และบริการของกองทะเบียน ราษฎรและบัตรประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๔.๕๘ รองลงมา คือ การ
ให้บริการของสถานธนาณบาล คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ลำดับถัดมา คือ การให้บริการของสำนักงานช่าง บริการของท้องฟ้าจำลอง บริการของ สำนักงาน
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการของสำนักงานคลัง และลำดับสุดท้ายเป็นบริการของ พิพิธภัณฑ์ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖, ๔.๕๕, ๔.๕๔, ๔.๕๓
และ ๔.๕๒ ตามลำดับ สำหรับการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ประชาชนพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๖

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถ สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พันนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการ ที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการของแต่ละบุคคล และการรับรู้คุณภาพการให้บริการซึ่งสะท้อน ได้จากคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังภาพที่

๒.๑



ภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร



เทศบาลตำบลพินนา

PANNA SUBDISTRICT MUNICIPALITY

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

วิทยาลัยเทคนิคเทศบาลตำบลพินนา
 องค์กรประชาชน สนใจการศึกษา
 ไปรษณีย์สงฆ์ ทางใต้
 ปิณชัยเสริม เพียรศึกษาชุมชน



ภาพที่ ๒.๒ เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่มา : เทศบาลตำบลพินนา,

๒๕๖๕

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพินนา ประกอบด้วย สภาพทั่วไป การปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน สภาพสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ และงานบริการเพื่อรับ การประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (กรมการปกครอง, ๒๕๖๕: กรมส่งเสริมการปกครองส่วน ท้องถิ่น, ๒๕๖๕: เทศบาลตำบลพินนา, ๒๕๖๕) ดังนี้

๑. สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลพินนา เดิมมีฐานะการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล พินนา จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๓๙ ต่อมาได้รับการยกฐานะ เป็นเทศบาลตำบลเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๑ ปัจจุบันมีสถานะเป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลพินนา ตั้งอยู่ที่บ้านโนน หมู่ ๒ ตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดินมาทางทิศตะวันออก ตามทางหลวงหมายเลข ๒๒ (ถนนนิตโย) ระยะทาง ประมาณ ๑๕ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดสกลนครมาทางทิศตะวันตก ตามทางหลวงหมายเลข ๒๒ (ถนนนิตโย) ระยะทางประมาณ ๖๙ กิโลเมตร มีพื้นที่โดยประมาณ ๓๓,๑๒๕ ไร่ หรือประมาณ ๕๓ ตาราง กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับหน่วยปกครองท้องถิ่นอื่น ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับตำบลธาตุทอง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทิศใต้ ติดกับตำบลตาลโกน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันออก ติดกับตำบลแวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันตก ติดกับตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร **ภูมิประเทศ/**

ภูมิอากาศ

ภูมิประเทศของตำบลพินนา ด้านทิศเหนือส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ ส่วนทางทิศตะวันออกและ ทิศใต้มีสภาพพื้นที่ค่อนข้างราบหรือเป็นลูกคลื่นตอนล่าง โดยบ้านหนองปลาเชิงซึ่งใกล้ที่สุดมีพื้นที่สูงสุด สูงจากระดับน้ำทะเล ๑,๗๐๐ เมตร และลาดต่ำลงเรื่อย ๆ จนถึงบ้านพินนาที่มีความสูงจากระดับน้ำทะเล ลดลงเหลือ ๑๖๕ เมตร

ภูมิอากาศของตำบลพินนาเป็นแบบลมมรสุมเขตร้อน แบ่งเป็น ๓ ฤดู ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนแห้งแล้ง ในบางช่วงมีพายุฝนฟ้าคะนองและลมกรรโชกแรง ช่วง อากาศร้อนมีอุณหภูมิสูงสุดระหว่าง ๒๘ - ๔๐ องศาเซลเซียส ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายนถึงเดือน ตุลาคม ฝนตกมากในเดือนสิงหาคม แต่ปริมาณน้ำฝนค่อนข้างน้อย เนื่องจากมีฝนทิ้งช่วงเดือนมิถุนายนถึง เดือนกรกฎาคม ส่วนฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อากาศหนาวเย็น ช่วงเปลี่ยน ฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว สภาพอากาศแปรปรวนไม่แน่นอนมีทั้งอากาศเย็นและฝนฟ้าคะนอง และ อากาศหนาวมากที่สุดในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคม ต่ำสุดประมาณ ๑๓ องศาเซลเซียส

ทรัพยากรธรรมชาติ

๑) ทรัพยากรป่าไม้ สภาพป่าส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ป่าตามหัวไร่ปลายนา และค่อนข้างมีความอุดมสมบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นต้นไม้ขนาดเล็กประเภทไม้เต็ง ไม้รัง ไม้แดง ไม้ไผ่ ตันกก เป็นต้น และที่ผ่านมา เทศบาลตำบลพินนาได้เห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ป่าไม้ จึงทำการอนุรักษ์พันธุ์พืชโดยใช้พื้นที่ป่าช้า เป็นพื้นที่ดำเนินการในหลายพื้นที่ เช่น ป่าช้าบ้านจัว ป่าช้าบ้านคำตานา ป่าช้าบ้านเหล่าเฒ่าเที่ยง เป็นต้น

๒) ทรัพยากรดิน ลักษณะสภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำมาก ดินส่วนใหญ่เป็นดินปนทรายซึ่งมีโครงสร้างไม่คงทน เมื่อมีฝนตกทำให้เกิดการกัดกร่อนผิวดินสูง โดยเฉพาะบริเวณ ที่ว่างเปล่า เป็นเหตุให้ดินถูกน้ำที่ซึมลงไปชะล้างอาหารและสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อพืช ลงไปยังส่วนลึกพื้นที่ของรากพืชที่จะดูดเอามาเลี้ยงลำต้นได้ การปรับปรุงดินทำได้ค่อนข้างลำบาก เพราะการใส่ปุ๋ยอย่างเดียว ยังไม่เพียงพอ จะต้องดูแลเรื่องการชลประทานและการจัดการบำรุงรักษาดินอื่น ๆ พร้อมกันไปด้วย

๓) ทรัพยากรน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ห้วยอ้อมแก้ว หนองซอน หนองไฮ หนองแย ห้วย คำผักหนาม บึงคำอ้อ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น สระชาประดิษฐ์ ฝาย บ่อน้ำตื้น บ่อน้ำบาดาล สำหรับไว้ใช้น้ำอุปโภคบริโภคในฤดูแล้ง

๒. ข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหาร

เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีโครงสร้างการบริหาร ๒ ด้าน คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย ๑) ฝ่ายนิติบัญญัติ จำนวน ๑๒ คน ประกอบด้วย ประธานสภา เทศบาลตำบล รองประธานสภา เลขานุการสภา (ปลัดเทศบาลปฏิบัติหน้าที่โดยตำแหน่ง) และสมาชิก สภาเทศบาลตำบล จำนวน ๑๐ คน และ ๒) ฝ่ายบริหาร จำนวน ๕ คน ได้แก่ นายกเทศมนตรี รอง นายกเทศมนตรี ๒ คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ๑ คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี ๑ คน

ฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอัตรากำลังจำนวน ๖๒ คน ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่นและพนักงานจ้าง ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการจำนวน ๙ คน และบุคลากรตามส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๖ คน กองคลัง จำนวน ๑๐ คน กองช่าง จำนวน ๖ คน กองการศึกษา จำนวน ๑๑ คน กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๓ คน กองส่งเสริมการเกษตร จำนวน ๓ คน และ กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม จำนวน ๔ คน

เขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร แบ่งพื้นที่การปกครอง ออกเป็น

๑๒ หมู่บ้าน ประชากรจำนวน ๖,๗๒๙ คน ครุฑเรือน จำนวน ๑,๙๑๙ ครุฑเรือน ดังตารางที่ ๒.๑ ตารางที่ ๒.๑ เขตการปกครองแบ่งตาม

หมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครุฑเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนประชากร			จำนวนครุฑเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	บ้านพินนา	๓๔๘	๓๔๗	๖๙๕	๒๒๕
๒	บ้านโมน	๓๐๓	๓๑๙	๖๒๒	๒๐๐

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๓	บ้านถ่อน	๓๑๔	๓๓๔	๖๔๘	๑๙๐
๔	บ้านจิว	๑๙๕	๑๗๘	๓๗๓	๑๑๒
๕	บ้านแย้	๒๐๓	๒๒๒	๔๒๕	๑๒๑
๖	บ้านคำตานา	๔๙๙	๕๑๘	๑๐๑๗	๒๘๑
๗	บ้านหนองหอยคัน	๒๒๔	๒๓๕	๔๕๙	๑๐๔
๘	บ้านหนองปลาแซ้ง	๑๙๒	๒๐๕	๓๙๗	๑๑๔
๙	บ้านหนองไผ่ยาว	๑๔๕	๑๗๐	๓๑๕	๙๓
๑๐	บ้านพันนาใต้	๔๑๗	๔๓๕	๘๕๒	๒๓๑
๑๑	บ้านเมืองทอง	๒๐๘	๒๒๒	๔๓๐	๑๒๕
๑๒	บ้านพันนานคร	๒๓๓	๒๖๓	๔๙๖	๑๒๓
รวม		๓,๒๘๑	๓,๔๔๘	๖,๗๒๙	๑,๙๑๙

ที่มา : งานทะเบียนราษฎร์ อำเภอสว่างแดนดิน กรมการปกครอง, ๒๕๖๕

๓. โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และ ทุกครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้

การประปา

น้ำประปาที่ใช้ในเขตเทศบาลมี ๒ ระบบ คือ ระบบประปาผิวดินของเทศบาล และระบบ ประปาหมู่บ้าน มีครัวเรือนที่ใช้น้ำประปาใช้ ๑๑

หมู่บ้าน ๑,๖๓๘ ครัวเรือน

การสื่อสารและโทรคมนาคม

มีชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอกชน และหอกระจายข่าวครอบคลุมพื้นที่เทศบาลทั้งหมด ส่วนไปรษณีย์และการส่งพัสดุใช้บริการจาก

ไปรษณีย์สาขาสว่างแดนดิน

การคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงระหว่างเทศบาลตำบลพันนา กับพื้นที่อื่นเป็นถนนลาดยางสาย หลัก ๑ สาย นอกจากนี้ยังมี ถนน

ระหว่างหมู่บ้านและถนนเข้าพื้นที่การเกษตร แบ่งเป็น เป็นถนนลาดยาง

๒ สาย ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ๔๒ สาย และถนนลูกรัง ๒๖ สาย

๔. สภาพทางสังคม

บ้านพันนาเป็นหมู่บ้านที่เคยเป็นที่ตั้งของบ้านเขมรหรือขอม ซึ่งมีโบราณสถานปรากฏชัดเจน คือ กู่พันนา หรือ ปราสาทขอม ตั้งอยู่คู่มุบ้านมากกว่า ๘๐๐ ปี มีศิลปวัฒนธรรมประเพณีที่ยิ่งใหญ่ ต่อมาเมื่อ การรวบรวมหมู่บ้านใกล้เคียงก่อตั้งเป็นตำบลพันนามาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๔๓๐ เดิมอยู่ในเขตการปกครองของ อำเภอบ้านดุง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพันนาเป็นชาวไทยอีสาน ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ดังนั้น กิจกรรมส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมทางศาสนา และประเพณีต่าง ๆ ตลอดปี ได้แก่ บุญเข้ากรรมเดือนอ้าย บุญคูณลานเดือนยี่ บุญข้าวจี่เดือนสาม บุญผะเหวดเดือนสี่ บุญสงกรานต์หรือบุญเนาเดือนห้า บุญบั้งไฟ เดือนหก บุญข้าชะเดือนเจ็ด บุญเข้าพรรษาเดือนแปด บุญข้าวประดับดินเดือนเก้า บุญข้าวสากเดือนสิบ บุญออกพรรษาเดือนสิบเอ็ด และบุญกฐินเดือนสิบสอง

ด้านการศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๓ แห่ง
โรงเรียนระดับประถมศึกษา (สพฐ.)	จำนวน ๔ แห่ง
โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส)	จำนวน ๑ แห่ง ที่
อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน	

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน ๑ แห่ง
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	จำนวน ๘ คน
อาสาสมัครสาธารณสุข	จำนวน ๑๒๐ คน

ด้านการกีฬาและนันทนาการ

สวนสาธารณะ	จำนวน ๑ แห่ง
ลานกีฬา	จำนวน ๑๒ แห่ง

ด้านความปลอดภัย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รถบรรทุก	จำนวน ๑ คัน
เครื่องสูบน้ำ	จำนวน ๖ เครื่อง
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดับเพลิง	จำนวน ๒ คน
อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน ๑๔๒ คน
อาสาสมัครตำรวจบ้าน	จำนวน ๖๐ คน

๕. สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพินนา โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ ๙๐ ที่เหลือประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้างทั่วไป รวมถึงมีประชากรบางส่วนอพยพแรงงานไปรับจ้างต่างท้องที่ ในตัวเมือง

ด้านการเกษตร

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพินนาที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่วนใหญ่เป็นการทำนา (นาปีและนาปรัง) รองลงมา คือ ทำไร่ ข้าวโพด มันสำปะหลัง สวนยางพารา ปลูกพืชผัก

ด้านการพาณิชย์กรรม/อุตสาหกรรม

ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน ๒๓ แห่ง
ร้านอาหาร	จำนวน ๑ แห่ง
ปั้มน้ำมัน/ก๊าซ	จำนวน ๑ แห่ง
โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน ๒ แห่ง
โรงสี	จำนวน ๑๕ แห่ง
ร้านตัดผมสุภาพบุรุษ/สตรี	จำนวน ๒ แห่ง
โรงแรม/รีสอร์ท	จำนวน ๑ แห่ง
ร้านซ่อมรถ/เคาะพ่นสี	จำนวน ๓ แห่ง
นอกจากนี้ก็มีการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้แก่	
กลุ่มแม่บ้าน	จำนวน ๑๒ กลุ่ม
กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	จำนวน ๑๒ กลุ่ม
กลุ่มธนาคารหมู่บ้าน	จำนวน ๑๒ กลุ่ม
กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	จำนวน ๑๒ กลุ่ม
กลุ่มปลูกยางพารา	จำนวน ๑ กลุ่ม
กลุ่มสตรีหมู่บ้าน	จำนวน ๑๒ กลุ่ม
กลุ่มทอผ้าคราม	จำนวน ๒ กลุ่ม

ด้านการท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลพินนา มีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๒ แห่ง คือ ๑) บึงคำอ้อ เป็นบึงน้ำขนาดใหญ่ นอกจากใช้เป็นแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรแล้ว เทศบาลจะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวขนาดใหญ่สำหรับ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และ ๒) ปราสาทขอม เป็นโบราณสถานซึ่งขึ้นทะเบียนกับกรม ศิลปากรเมื่อ พ.ศ. ๒๕๒๕ และได้พัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในระดับตำบล อำเภอและ จังหวัด โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครในการจัดงานประเพณี บุญข้าวจ๊วยกษัตริย์ปราสาทขอมออนซอนผ้าข้อมคราม เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ปราสาทขอมและผ้าข้อมครามซึ่งเป็นสินค้า OTOP ของตำบลพินนา

๖. ภารกิจบริการของเทศบาลตำบลพนา

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยมีภารกิจอยู่ ๗ ด้าน คือ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๒) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ๕) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ๖) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๗) ด้านการบริหาร จัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากภารกิจดังกล่าว ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้บริการ แก่ประชาชนในพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพในการให้ บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพนาจึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการ ๔ งาน ดังนี้

๖.๑ งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์

งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การสนับสนุนกิจกรรมศูนย์ เยาวชน การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่นและกิจกรรมทางศาสนา งานห้องสมุด การให้ คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น ๓ งาน คือ ๑) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสวัสดิการสังคม ด้านฌาปนสถาน พัฒนา ชุมชน ด้านการจัดระเบียบชุมชน ด้านการกีฬาและสันทนาการ ๒) งานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ความ รับผิดชอบด้านสังคมสงเคราะห์ประชาชนผู้ด้อยโอกาส (คนชรา คนพิการ ผู้ทุพพลภาพ และผู้ป่วยเอดส์) และ ๓) งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรีและเยาวชน สนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี

ภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพนา แบ่งเป็น ๑) ด้าน รายได้ โดยการส่งเสริมอาชีพและให้ทุนประกอบอาชีพที่เหมาะสม ๒) ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล โดยการจัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขเพื่อเป็นสวัสดิการการรักษาพยาบาลแก่ประชาชน บริการตรวจ สุขภาพที่บ้าน และบริการให้ความรู้ แนะนำการดูแลสุขภาพ ๓) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครั ผู้ดูแลและการคุ้มครอง โดยการให้โอกาสในการศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคม ๔) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ดังนั้น เทศบาลตำบลพนา จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานพัฒนาชุมชนและ สังคมสงเคราะห์ในภาพรวม อาทิ การส่งเสริมอาชีพ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และบริการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๖.๒ งานรักษาความสะอาด

งานรักษาความสะอาด เป็นภารกิจหนึ่งของงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยงานด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่รับผิดชอบ ได้แก่ ๑) กิจกรรมที่ตอบสนองชุมชนขั้นพื้นฐาน เช่น การ รักษาความสะอาด การควบคุมสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยจากมลพิษ ๒) กิจกรรมป้องกันการเจ็บป่วย ความ พิกการ การตายก่อนเวลาอันสมควรจากโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ ๓) กิจกรรมเกี่ยวกับการประสาน เชื่อมโยงการดูแลสุขภาพ ทั้งด้านการส่งเสริมโดยตรง การจัดศูนย์รักษา การจัดระบบแพทย์ฉุกเฉิน ๔) การพัฒนาระบบรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ และการบันทึกข้อมูลข่าวสารทางสาธารณสุข และ ๕) การให้ ความรู้ทางสุขภาพแก่บุคลากรและชุมชน

จากหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมดังกล่าว เทศบาลตำบลพินนา ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านสาธารณสุขไว้ ๔ ด้าน คือ ๑) งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบในการวางแผนการสาธารณสุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม ๒) งานส่งเสริมสุขภาพ และสาธารณสุข รับผิดชอบในการเผยแพร่ฝึกอบรมการให้สุศึกษา การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและบำบัดยาเสพติด การจัดระบบแพทย์ฉุกเฉิน ๓) งานสุขภิบาล รับผิดชอบในการรักษาความสะอาด การจัดเก็บขยะมูลฝอย

๔) งานควบคุมโรค รับผิดชอบในการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ของคนและสัตว์

ดังนั้น เทศบาลตำบลพินนา จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานบริการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมจากภารกิจงานรักษาความสะอาด อาทิ การจัดเก็บขยะมูลฝอย การดูแลสุขภาพตาม ถนนและสวนสาธารณะ การรณรงค์รักษาความสะอาดและการกำจัดน้ำเสียในชุมชน ซึ่งงานเหล่านี้ใกล้ตัว ประชาชนและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ดังนั้น การได้ผลสะท้อนด้านความพึงพอใจของ ประชาชนก็จะเกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๖.๓ งานสาธารณูปโภค

งานสาธารณูปโภค เป็นหนึ่งในภารกิจของงานโยธาและโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีความสำคัญ เพราะเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีขอบข่ายและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑) งานด้านโยธา มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางโครงการแผนงาน การก่อสร้างและควบคุมการก่อสร้าง อาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ท่อระบายน้ำ และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ การซ่อมบำรุง รักษา วัสดุครุภัณฑ์ด้านงาน โยธา งานซ่อมบำรุงรักษา ๒) งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่ด้านการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การควบคุม ดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ต้นไม้ พันธุ์ไม้ การประดับ ตกแต่งอาคาร สถานที่ ๓) งาน สถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับติดต่อประสานงานด้านสถานที่งานพิธีต่าง ๆ การควบคุม ดูแลการติดตั้งเวที ป้าย การจัดบริเวณ งานไฟฟ้าแสงสว่างและเครื่องขยายเสียงของงานพิธี ระบบไฟฟ้า สำนักงานอาคารราชการ คอมพิวเตอร์ และงานวิศวกรรมจราจร ๔) งานวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม มี หน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบคำนวณรายละเอียดทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม วางโครงการและแผนงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม ควบคุมการก่อสร้าง การขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร การให้คำปรึกษาแนะนำและบริการด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม

ที่ผ่านมาเทศบาลตำบลพินนา ได้มีการดำเนินงานด้านโยธาและโครงสร้างพื้นฐานในส่วน ของงานสาธารณูปโภค เช่น การทำท่อระบายน้ำ ถนนคอนกรีต ไฟฟ้าสาธารณะ และระบบประปาหมู่บ้าน รวมทั้งการบำรุงรักษาสวนสาธารณะ ดังนั้น เทศบาลตำบลพินนา จึงให้มีการประเมินความพึงพอใจจาก งานสาธารณูปโภค ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๖.๔ งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน

การอำนวยความสะดวก การสร้างความเป็นธรรมและความสงบสุขในสังคม เป็นภารกิจ หลักที่สำคัญยิ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จะต้องดำเนินการให้แก่ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกระดับ โดยอาศัยคนในชุมชนซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดได้สัมผัส มีส่วนได้ส่วนเสียกับความยุติธรรม ความเป็นธรรม และ ความสงบสุขในชุมชนนั้น ๆ ได้มีโอกาสและมีช่องทางที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐในการแก้ปัญหาของ ชุมชนด้วยตนเอง ให้ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการและร่วมรับประโยชน์จากการแก้ปัญหาร่วมกัน ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจัดให้มีศูนย์ยุติธรรมตำบล สำหรับรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน เพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรม ด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ด้วยการปรับปรุงช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของ ประชาชน โดยให้ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาความขัดแย้ง หรือข้อพิพาทที่ไม่มีความยุ่งยาก สามารถจัดการได้ภายในชุมชนของตนเอง

ดังนั้น เทศบาลตำบลพินนา จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานให้คำปรึกษาทาง กฎหมายและคดีแก่ประชาชน ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาความไม่เป็นธรรมที่ประชาชนได้รับ รวมถึงการรับแจ้ง เบาะแสข้อมูลการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ ตลอดจนการช่วยเหลือดูแล ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา เบื้องต้นแก่ผู้ได้รับความเดือดร้อนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยลดความเดือดร้อน ความขัดแย้งต่าง ๆ และ อำนวยความสะดวกในชุมชนตามหลักความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ รวมถึงการนำไปปรับปรุงการ ให้บริการในลำดับต่อไป

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็น ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยมี รายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ ทำการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบล พินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านพินนา หมู่ ๑, บ้านโพน หมู่ ๒, บ้านถ่อน หมู่ ๓, บ้านจั่ว หมู่ ๔, บ้านแย้ หมู่ ๕, บ้านคำตานา หมู่ ๖, บ้านหนองหอยคัน หมู่ ๗, บ้านหนองปลาแซ่ หมู่ ๘, บ้านหนองไผ่ยาว หมู่ ๙, บ้านพินนาใต้ หมู่ ๑๐, บ้านเมืองทอง หมู่ ๑๑ และบ้านพินนาคร หมู่ ๑๒

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่วิจัย คือ เทศบาลตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน ๖,๗๒๙ คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑. การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ กรณี การหาค่าเฉลี่ยและไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐)

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

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่าง
	N	คือ จำนวนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพินนา
	Z	คือ ค่าสถิติ Z ตามระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
	$\square^2$	คือ ค่าความแปรปรวนประชากร
	E	คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อน

ข้อมูลสำหรับกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนประชากรรวม ๖,๗๘๐ คน โดยกำหนด ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ ๙๕ ดังนั้น $Z = ๑.๙๖$ และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไม่ทราบค่าความแปรปรวนประชากร ดังนั้น $E = ๐.๑\square$

$$n = \frac{๖,๗๒๙ (๑.๙๖)^2 \square^2}{๖,๗๒๙ (๐.๑ \square)^2 + (๑.๙๖)^2 \square^2}$$

$$n = ๓๖๓.๔๑ \square \quad ๓๖๕ \text{ คน}$$

๒. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก สุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) เพื่อให้กระจายตัวอย่างประชากรครอบคลุมพื้นที่ทุกหมู่บ้านของเทศบาลตำบล พินนา ขั้นตอนที่สอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชาชนแต่ละหมู่บ้าน เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลการมาใช้บริการของประชาชน (สุวิมล ติรกันนท์, ๒๕๕๓)

โดยขนาดตัวอย่างย่อย ๑๒ หมู่บ้าน กำหนดตามสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐)

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

โดย	n	คือ จำนวนตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพินนา
	n_j	คือ จำนวนตัวอย่างย่อยตามสัดส่วนประชากร เมื่อ $j = ๑, ๒, ๓, \dots, ๑๒$
	N	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของเทศบาลตำบลพินนา
	N_j	คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละหมู่บ้าน จากขนาดตัวอย่างผู้รับบริการ เท่ากับ ๓๖๕ คน โดย

กำหนดขนาดตัวอย่างย่อยจาก

ผู้รับบริการแต่ละหมู่บ้าน เพื่อสะท้อนการเป็นตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยผู้รับบริการ ทุกหมู่บ้านมีโอกาสถูกเลือกด้วยความน่าจะเป็นของแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลพินนา

หมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนประชากร (N _i)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (n _i)
บ้านพินนา	๖๙๕	$= \frac{365}{6,729} \times 695$	๓๘
บ้านโมน	๖๒๒	$= \frac{365}{6,729} \times 622$	๓๔
บ้านถ่อน	๖๔๘	$= \frac{365}{6,729} \times 648$	๓๕
บ้านจิว	๓๗๓	$= \frac{365}{6,729} \times 373$	๒๐
บ้านแย้	๔๒๕	$= \frac{365}{6,729} \times 425$	๒๓
บ้านคำตานา	๑๐๑๗	$= \frac{365}{6,729} \times 1017$	๕๕
บ้านหนองหอยคัน	๔๕๙	$= \frac{365}{6,729} \times 459$	๒๕
บ้านหนองปลาแซ้ง	๓๙๗	$= \frac{365}{6,729} \times 397$	๒๒
บ้านหนองไผ่ยาว	๓๑๕	$= \frac{365}{6,729} \times 315$	๑๗
บ้านพินนาใต้	๘๕๒	$= \frac{365}{6,729} \times 852$	๔๖
บ้านเมืองทอง	๔๓๐	$= \frac{365}{6,729} \times 430$	๒๓
บ้านพินนานคร	๔๙๖	$= \frac{365}{6,729} \times 496$	๒๗
รวม	๖,๗๒๙		๓๖๕

ที่มา : จากการคำนวณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของ การศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบ

แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ

สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

ความพึงพอใจจากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่

๑. งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์
๒. งานรักษาความสะอาด
๓. งานสาธารณูปโภค
๔. งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ ๔

ด้าน ได้แก่

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

โดยคำถามในตอนที่ ๒ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และ คำถามปลายเปิดส่วนของข้อเสนอแนะการให้บริการ และใช้มาตรประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ต (Likert scale) ซึ่งใช้วัดทัศนคติสำหรับเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (สุวิมล ติरणานท์ , ๒๕๕๗) มีค่า นำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๕ ระดับ ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถามของประชาชน ที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการ ทั้งที่มารับบริการเองหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาลตำบล พันทนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยจะสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพันทนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวัด ตำแหน่งข้อมูลเพื่อแจกแจงความถี่ด้วยค่าร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการวัดการกระจายของข้อมูลด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ค่าร้อยละ (percentage) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐)

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

โดย p คือ ค่าร้อยละ

f คือ จำนวนความถี่ของรายการที่ต้องการวัดตำแหน่ง

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐)

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

โดย $\bar{X}$ คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

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

N คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐)

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

โดย $S.D$ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจ

การประเมินผลข้อมูล

การประเมินผลข้อมูล แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. การประเมินระดับความพึงพอใจ จะประเมินจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละ งานบริการ ตามเกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๔)

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐ แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด คะแนน
ความพึงพอใจเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐ แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก คะแนนความ
พึงพอใจเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐ แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง คะแนน
ความพึงพอใจเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐ แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย คะแนนความ
พึงพอใจเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐ แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการ จากเกณฑ์การหาค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ดังนี้

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ =
$$\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย}}{5}$$
 คะแนนเต็มความพึงพอใจ (๕ คะแนน)

โดยมีเกณฑ์คะแนนตัวชี้วัด ดังนี้

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

บทที่ ๔
ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลพินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากงาน บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ งานรักษาความสะอาด งาน สาธารณูปโภค และงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างตอบ แบบสอบถาม จากนั้น จึงนำ แบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการ วิเคราะห์ออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการตามงานบริการ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๕ คน ดังแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากงานบริการ

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๙๘	๕๔.๓
	หญิง	๑๖๗	๔๔.๘
อายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๓.๐
	อายุ ๒๐ – ๒๙ ปี	๓๕	๙.๖
	อายุ ๓๐ – ๓๙ ปี	๗๔	๒๐.๓
	อายุ ๔๐ – ๔๙ ปี	๑๐๘	๒๙.๖
	อายุ ๕๐ – ๕๙ ปี	๘๖	๒๓.๖
	อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๕๑	๑๔.๐

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๑	๐.๓
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๑.๔
	พนักงานบริษัทเอกชน	๒๓	๖.๓
	เกษตรกร	๒๐๘	๕๗.๐
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๔๖	๑๒.๖
	รับจ้างทั่วไป	๘๒	๒๒.๕
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๑๘๔	๕๐.๔
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๑	๒๒.๒
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๕๖	๑๕.๓
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๗	๑๐.๑
	ปริญญาตรี	๗	๑.๙
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท	๓๗	๑๐.๑
	ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท	๕๒	๑๔.๒
	ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๙๘	๒๖.๘
	ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๓๔	๓๖.๗
	ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๕	๙.๖
	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๙	๒.๕

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๔.๓ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๖ คน อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๗๔ คน อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๑ คน อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๓๕ คน และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน

๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖, ๒๐.๓, ๑๔.๐, ๙.๖ และ ๓.๐ ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐ รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๘๒ คน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๖ คน และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๓ คน พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๒.๕, ๑๒.๖, ๖.๓, ๑.๔ และ ๐.๓ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๘๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๐.๔ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘๑ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า จำนวน ๕๖ คน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๗ คน และระดับปริญญาตรี จำนวน

๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒, ๑๕.๓, ๑๐.๑ และ ๑.๙ ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗ รองลงมา คือ ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๘ คน ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๒ คน ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท จำนวน ๓๗ คน ระหว่าง ๑๐,๐๐๑

- ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๕ คน และสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘, ๑๔.๒, ๑๐.๑, ๙.๖ และ ๒.๕ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตามงานบริการและ คุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๒

- ๔.๓

ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา ในภาพรวมตามงาน บริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์	๔.๘๒	๐.๑๐	๙๖.๕	มากที่สุด
๒. งานรักษาความสะอาด	๔.๘๐	๐.๐๙	๙๖.๐	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุข	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๑	มากที่สุด
๔. งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน	๔.๘๓	๐.๑๐	๙๖.๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๒	๐.๐๕	๙๖.๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พันทนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด สกลนคร ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ แสดงถึง ประชาชนมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและ คดีแก่ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๓ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ งานพัฒนา ชุมชนและสังคม สงเคราะห์ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ ลำดับถัดมา คือ งาน สาธารณูปโภค คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ ลำดับสุดท้าย คือ งานรักษาความสะอาด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ระดับความพึงพอใจ เท่ากับ ๙๖.๐

ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันทนา ในภาพรวม ตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๐๙	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๑๒	๙๕.๙	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๐	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๐	๙๖.๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๒	๐.๐๕	๙๖.๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พันทนา ตามคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริ การมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจ เท่ากับ ๙๖.๓ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ใน เกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ ทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจสูงสุด

เท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

และด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพ การให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๔ - ๔.๗

ตารางที่ ๔.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนา งานพัฒนาชุมชน และสังคมสงเคราะห์

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๑๖	๙๖.๘	มากที่สุด
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
๒. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๒๑	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๒๐	๙๖.๖	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๔ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๒	๐.๑๐	๙๖.๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานพัฒนาชุมชนและสังคม สงเคราะห์ ผู้รับ บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้ บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖, ๙๖.๔ และ ๙๖.๒ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดรายด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ และหัวข้อ ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อ มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๖

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีระดับ ความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ และหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ตารางที่ ๔.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา งานรักษาความสะอาด

คุณภาพการให้บริการ	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๗	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๒. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๒๐	๙๕.๖	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๗๕	๐.๔๓	๙๕.๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๖	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๑๗	๙๖.๐	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๐	๐.๐๙	๙๖.๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานรักษาความสะอาด ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ และ

๔.๕.๖ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อ เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อบริการ อย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน และมีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๘ และหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับ ความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ และหัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

ตารางที่ ๔.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา งานสาธารณูปโภค

คุณภาพการให้บริการ	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๗	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๒๔	๙๕.๘	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๑๘	๙๖.๐	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานสาธารณสุขมูลฐาน ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการราย ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒, ๙๖.๐ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด และให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความ พึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบ ได้ มีระดับ ความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อ ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ และมีความสะดวกในการขอรับบริการจาก ช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐ และหัวข้อมีความพร้อม ด้านข้อมูล ต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อ มีความสามารถ และทักษะความชำนาญ ในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อมีให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อย สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๔ และหัวข้อสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีระดับ ความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

ตารางที่ ๔.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันนา งานให้คำปรึกษา ทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๑๖	๙๖.๘	มากที่สุด
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๒. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๖	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๒๑	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๙	๙๖.๖	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๒๐	๙๖.๖	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๓	๐.๑๐	๙๖.๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและ คดีแก่ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ระดับความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ รายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับ ความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖, ๙๖.๕ และ ๙๖.๔ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๔ และหัวข้อ ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อ มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อ มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ และหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๗.๐ และ หัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจ น้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ด้านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลพันนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากงาน บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ งานรักษาความสะอาด งาน สาธารณูปโภค และงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพันนา จำนวน ๓๖๕ คน โดยสุ่มตัวอย่างมา จากประชากรทั้งหมด ๖,๗๒๙ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการ หรือได้รับการ จากเทศบาลตำบลพันนา ด้วยมาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ต (Likert scale) จาก ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประเมินผลข้อมูล ๒ ลักษณะ คือ ประเมิน ระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ และ ประเมินคุณภาพการให้บริการจากค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจากงานบริการทั้ง ๔ งาน จำนวนรวม ๓๖๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๔.๓ และมีอายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี สัดส่วนมากที่สุด ร้อยละ ๒๙.๖ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๐ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็น ระดับประถมศึกษา ร้อยละ

๕๐.๔ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๓๖.๗

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๓ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพ การให้บริการระดับ ๑๐

โดยความพึงพอใจจากงานบริการแต่ละงาน ปรากฏว่า งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและ คดีแก่ประชาชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ งานพัฒนาชุมชนและ สังคมสงเคราะห์ งานสาธารณูปโภค และงานรักษาความสะอาด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ

๙๖.๕, ๙๖.๑ และ ๙๖.๐ ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจตามคุณภาพการให้บริการจากงานบริการแต่ละด้าน ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๙ ตามลำดับ

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ โดย ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖, ๙๖.๔ และ ๙๖.๒ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานรักษาความสะอาด ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการ ให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ โดยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ

เท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๐ และ ๙๕.๖

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานสาธารณูปโภค ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ โดยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒, ๙๖.๐ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดี แก่ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ

๙๖.๖ โดยดัชนีขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖, ๙๖.๕ และ ๙๖.๔ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา อำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ทั้ง ๔ งาน คือ งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ งานรักษาความสะอาด งานสาธารณสุข และ งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น อาทิ การศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๓) องค์การบริหารส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, ๒๕๖๓) หรือ เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๖๒) สะท้อนให้เห็นว่าการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพินนาตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้ การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน และสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร (Millet, ๑๙๕๔: ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๕๙)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพินนา ตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์ คุณภาพระดับ ๑๐ (ร้อยละระดับความพึงพอใจเกิน ๙๕.๐) ทั้งในภาพรวมและในทุกประเด็น การประเมิน คุณภาพ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา มีคุณภาพ การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เพราะคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘: พิมล เมษสวัสด์, ๒๕๔๙) และ เป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตั้งแต่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารในการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมที่ทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันทั่วถึง สามารถใช้บริการได้ง่าย มีบริการอย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทดี และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลพินนา พบว่า การให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจาก เทศบาลตำบลพินนาได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการทุกขั้นตอน ตลอดจนการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง โดยเฉพาะการประสานงานกับผู้นำชุมชนและท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์แจ้งบริการต่าง ๆ รวมถึงมีเครื่องมือหรือ อุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และทุ่มเท มีความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงแนะนำการใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ สถานที่มีสภาพแวดล้อมน่าใช้บริการ มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วน รวมทั้งการให้บริการนอกสถานที่

การให้บริการที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลพินนา ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการ ให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่ เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพินนา โดยสะท้อนออกมาเป็นผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของเทศบาลตำบล พินนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทางผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูล ประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

๒.๑ งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสารแผ่นพับ ในเรื่องการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพทั้งผู้สูงอายุและผู้พิการ อย่างทั่วถึง รวมถึงสิทธิต่าง ๆ วิธีปฏิบัติในการรับเบี้ย ยังชีพให้ชัดเจนและทั่วถึงยิ่งขึ้น รวมถึงควรมีโครงการด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพแก่ผู้สูงอายุ โครงการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งเป็นการช่วยเหลืออย่างยั่งยืน

๒.๒ งานรักษาความสะอาด ควรมีการเสริมในด้านช่องทางการให้บริการ ในส่วนของ ปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปถึงการป้องกันและควบคุมโรคได้อีกทางหนึ่ง โดยจัด โครงการ/กิจกรรมเพิ่มเติมจากที่ดำเนินการอยู่ เช่น การรณรงค์เพื่อกำจัดขยะในชุมชน การทำวัสดุหรือ ของใช้จากเศษขยะ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชน และปัญหาอนามัยในชุมชน และภาวะสุขภาพของประชาชนอันเกิดจากความสกปรกในชุมชน

๒.๓ งานสาธารณสุขโรค ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการประเภทอื่นเพิ่มเติม เช่น บริการซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน ระบบประปาหมู่บ้าน ไฟฟ้าในสวนสาธารณะ รวมทั้งการสำรวจวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ

๒.๔ งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน ควรมีการเสริมในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านความรู้ความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ เนื่องจาก บริการบางอย่างจะเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย รวมถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ บุคลิกการ ประณีประนอม เพื่อเป็นการลดความเครียดและความขัดแย้งของประชาชนที่มาใช้บริการ

๓. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พันนา ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/กิจกรรมตาม ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการ บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๖๕). ระบบข้อมูลกลาง อปท. (INFO ระบบใน(ไทม์). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <https://info.dla.go.th/eForm/abtData.do>.

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (๒๕๕๔). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่หนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการ ปฏิรูประบบบริการภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล รายนามคร. (๒๕๕๒). การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการ จัดบริการสาธารณะที่ดี. กรุงเทพฯ: ทีคิวพี.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (๒๕๔๙). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการราชการแนว(ไทม์). (พิมพ์ครั้งที่ ๒) กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๕๔). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ ๙). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (๒๕๕๑). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๐). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๓๙, ๒๕ ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ง. หน้า ๒๖๒ สืบค้น ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๔, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๓๙/D/๐๐๙/๕.PDF>.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (๒๕๔๙). การประเมินคุณภาพการบริการสำนัก(ไทม์)สมดุกลาง ม(ไทม์)วิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (๒๕๖๒). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การ(ไทม์)บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการ(ไทม์)บริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร. นครปฐม: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๖๓). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการ(ไทม์)บริการของ เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่องการสำรวจความ คิด(ไทม์)เห็นของประชาชนที่มีต่อการ(ไทม์)บริการ สาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘. อุดรธานี: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (๒๕๖๓). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วน

ตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓. อุดรดิตถ์: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักบริการวิชาการ. (๒๕๕๙). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ

ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

อำเภอเมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา. ชลบุรี: ผู้แต่ง.

วันชัย แก้วศิริโกมล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (๒๕๕๐). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมหมาย เปียถนอม. (๒๕๕๑). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมิต สัมบุกร. (๒๕๕๐). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (๒๕๓๔). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม สามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา

มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

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

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (๒๕๕๔). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ. อุกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน. (๒๕๕๓). ความพึง

พอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนา

สถานีดำรงเพื่อประชาชนของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Allport, G.W. (๑๙๓๕). Attitudes. A Handbook of Social Psychology. In Murchison, C. (Ed).

Worcester: Clark University Press.

Bisen, V. & Priya. (๒๐๑๐). Industrial psychology. New delhi: New Age International. Cullen, R. (๒๐๐๑). Perspectives on User

Satisfaction Surveys. Library Trends, ๔๙ (Spring),

๖๖๒-๖๘๖.

Gronroos, C. (୨୦୦୦). Service management and marketing: A customer relationship management approach. Chichester: Wiley.

Kotler, P. & Keller, K. J. (୨୦୦୭). Marketing management. New Jersey: Prentice-Hall. Lovelock, C. H. (୧୯୯୬). Managing Services. New York: McGraw-Hill.

Millett, D. (୧୯୫୫). Management in the public service: the quest for effective performance. New York: McGraw-Hill.

Mullins, L. T. (୧୯୫୫). Management and organisational behaviour. London: Pitman.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (୧୯୮୮). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, ୬୫, ୧୭-୫୦.

Shelly, M.W. (୧୯୩୫). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.

Steve, L.G. & Cook, L.L. (୧୯୫୫). Opinion Regarding to the Service. ୦th ed. Englewood: Fresearch, Harvard University.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันทนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลพันทนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับ ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์มากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ในการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันทนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด สกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
- หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

- 2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

1. งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การ ให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ						

2. งานรักษาความสะอาด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ						

3. งานสารานุกรม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ						

4. งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่ประชาชน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การ ให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ						

