



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 8,866 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร อาทิจำหน้าทีของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางในการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา พรหมเกษ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
3. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
4. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
5. นางสาวชลาลัย เหมงน้อย
6. นางสาวนฤมล สัพโส
7. นายทรงศิลป์ ประทุมวงษ์
8. นายอานันท์ สัพโส

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ช
บทคัดย่อ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3. ขอบเขตของการวิจัย	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร.....	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	6
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	22
2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	22
2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	22
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	24
2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	24
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	24
2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	27
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	27
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	28

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35
3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	38
4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ	38
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกิจกรรมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุข	43
4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกิจกรรมรายได้หรือภาษี	47
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อกิจกรรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	50
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม.....	53
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในการให้บริการ 4 ด้าน	55
5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	55
5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	55
5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
5.1.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	55
5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน	58
5.2.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	58
5.2.2 งานทางด้านสาธารณสุข.....	58

5.2.3 งานรายได้หรือภาษี.....	58
5.2.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	58
5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา.....	59
ภาคผนวก	60
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	60
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	65
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ข้อมูล	68
ภาคผนวก ช ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	76
บรรณานุกรม	77

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	41
ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการงานด้านสาธารณสุข	45
ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานรายได้หรือภาษี	48
ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย	51
ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอ อากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	54

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน	57

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ปีที่จัดพิมพ์ 2562

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน 400 ชุด จากประชากร 8,915 คน พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90

บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่ เชียงราย. 2553: 1)

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ

เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานรายได้หรือภาษี
4. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,915 คน แยกเป็นชาย 4,410 คนเป็นหญิง 4,456 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,153 ครัวเรือน

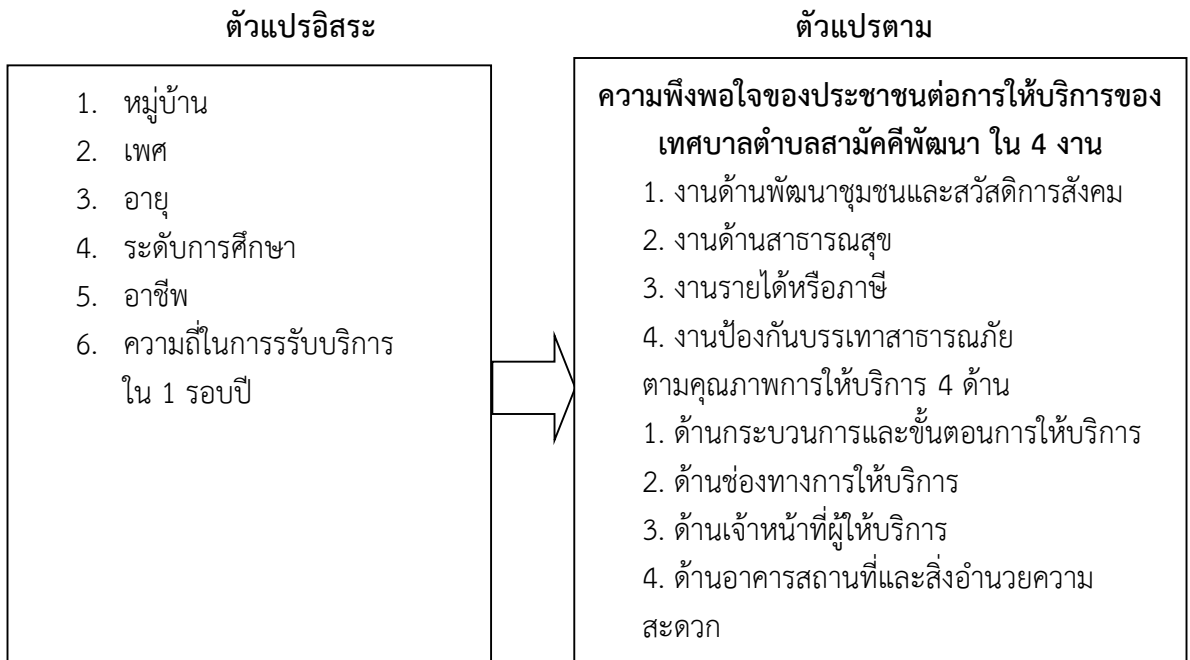
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ จำนวน 368 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการทางการเมือง ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และลูกจ้าง ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ได้จัดเตรียมไว้บริการ

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
- 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. สภาพทั่วไป

ประวัติความเป็นมา

ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ได้ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคีพัฒนา เป็นเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551 และในปัจจุบันยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาได้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา และจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้น การดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของประชากรที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนมีความพร้อมที่จะยกฐานะของตนขึ้นเป็น “เทศบาล” เนื่องจากมีศักยภาพด้านต่าง ๆ ขึ้น ประกอบกับเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนามีรายได้สูงพอ ที่จะดำเนินการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลได้

สภาพทั่วไป ที่ตั้งและอาณาเขต

ที่ตั้งสำนักงานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ บ้านโนนจำปา ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ห่างจากตัวอำเภออากาศอำนวย 15 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร 72 กิโลเมตร

ขนาด มีพื้นที่ทั้งหมด 77.424 ตารางกิโลเมตร หรือ 48,390 ไร่

อาณาเขต

ทิศเหนือ	จดตำบลโพนงาม	อำเภออากาศอำนวย	จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	จดตำบลอากาศ	อำเภออากาศอำนวย	จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก	จดตำบลสามผง	อำเภอศรีสงคราม	จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันตก	จดตำบลโพนงาม	อำเภออากาศอำนวย	จังหวัดสกลนคร

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาเป็นพื้นที่ราบลุ่ม น้ำท่วมขังทำให้เกิดน้ำท่วมในฤดูฝน เกือบทุกปีสภาพเดิม ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ดินทราย ดินจืด ดินเปรี้ยว พื้นที่เหมาะสำหรับการประมงน้ำจืด

ลักษณะภูมิอากาศ

มีอาณาเขตอยู่ติดกับเทือกเขาภูพานเป็นแนวยาว จึงทำให้เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีอากาศค่อนข้างหนาวจัดในฤดูหนาวประมาณเดือนตุลาคมถึงมกราคม และร้อนจัดในฤดูร้อนประมาณเดือนกุมภาพันธ์ถึงพฤษภาคม ในส่วนฤดูฝนก็มีฝนตกชุกระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน โดยเฉพาะระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม ฝนจะตกในปริมาณมาก ทำให้น้ำท่วมเกือบทุกปี โดยเฉพาะพื้นที่ทางทิศเหนือซึ่งเป็นพื้นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึงทิศใต้เป็นพื้นที่ราบสูง ทิศตะวันตกเป็นป่าโปร่ง ทิศตะวันออกเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ทิศตะวันตกเฉียงเหนือเป็นป่าโปร่งนอกนั้นเป็นทุ่งนามีลำน้ำยามและลำน้ำสงครามไหลผ่าน ลักษณะดินมีความอุดมสมบูรณ์ ดังนั้นชาวบ้านจึงมีอาชีพหลักคือ การทำนา หลังฤดูทำนา ฝ่ายหญิงจะทอผ้าเพื่อไว้ใช้ในครอบครัวและนำไปทำบุญในงานประเพณีต่าง ๆ ส่วนฝ่ายชายก็จะทำงานรับจ้าง หาปลา มาเลี้ยงครอบครัวและประดิษฐ์ของใช้ในครัวเรือน เช่น กระจุง ตะกร้า กระจัง สวิง แห ยอ เป็นต้น ปัจจุบันอาชีพที่ทำรายได้แก่ชาวบ้านในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา คือ การทอผ้าฝ้ายย้อมครามลวดลายต่าง ๆ จำหน่ายได้ราคาดีมีตลาดรองรับ

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

ลักษณะของแหล่งน้ำ มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค ดังนี้

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ,ลำห้วย 10 แห่ง -บึง,หนองและอื่นๆ - แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย 8 แห่ง -บ่อน้ำตื้น ๒๖ แห่ง -บ่อน้ำโยก 28 แห่ง
ประปาหมู่บ้าน 5 แห่ง

ลักษณะของไม้และป่าไม้ ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้วัดบ้านปลุกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

ด้านการเมือง/การปกครองออกเป็น 2 เขต จำนวน 10 หมู่บ้าน

เขต 1	เขต 2
หมู่ที่ 1 บ้านถ้ำเต่า หมู่ที่ 2 บ้านโนนจำปา	หมู่ที่ 4 บ้านหนองผือ หมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้
หมู่ที่ 3 บ้านดอนทอย หมู่ที่ 7 บ้านหนองสามขา	หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนุก หมู่ที่ 9 บ้านสามัคคี
หมู่ที่ 8 บ้านนาดอกไม้	หมู่ที่ 10 บ้านโนนจำปา

ตารางรายละเอียดหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านถ้ำเต่า	430	470	900	223
2	บ้านโนนจำปา	353	379	732	162
3	บ้านดอนทอย	527	508	1,035	288
4	บ้านหนองผือ	492	504	996	238
5	บ้านนาดอกไม้	532	533	1065	218
6	บ้านหนองสนุก	441	451	892	248
7	บ้านหนองสามขา	430	411	841	216
8	บ้านนาดอกไม้	461	457	918	214
9	บ้านสามัคคี	369	372	741	166
10	บ้านโนนจำปา	375	371	746	180
รวมทั้งสิ้น		4,454	4,376	8,915	2,153

ประชากรแยกตามช่วงอายุ

ประเภท	หญิง	ชาย	หมายเหตุ
จำนวนประชากร	155	1,085	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	2,709	2,796	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	512	573	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	4,376 คน	4,454 คน	8,830

สภาพทางสังคม

- โรงเรียนประถมศึกษา	5	แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียน/สถานบันขั้นสูง	-	แห่ง
- โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	1	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน / ห้องสมุดประชาชน	7	แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/ สำนักสงฆ์	8	แห่ง
- มัสยิด	-	แห่ง
- ศาลเจ้าปู่	4	แห่ง
- โบสถ์	1	แห่ง

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ - เตี้ยง	1	แห่ง
- สถานีอนามัยประจำตำบล / หมู่บ้าน	-	แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน	-	แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	-	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100		

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ	-	แห่ง อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอากาศอำนวย
- สถานีดับเพลิง	-	แห่ง

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพส่วนใหญ่ประมาณ 95% ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมโดยการปลูกข้าวนาปี
อาชีพรอง จับปลาน้ำจืดขาย เลี้ยงสัตว์ ทอผ้าพื้นเมือง รับจ้าง

หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาล

- ธนาคาร	-	แห่ง
- โรงแรม	-	แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน	10	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
- โรงสี	21	แห่ง

การบริหารพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมมีถนนติดต่อกับอำเภอ 2 เส้นทาง ระยะทางจากตำบลถึงอำเภอ 15 กิโลเมตร แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ เป็นถนนลาดยาง 10 กิโลเมตร ถนนลูกรัง 5 กิโลเมตร และอีกเส้นทางหนึ่ง จากบ้านดอนทอยถึงอำเภออากาศอำนวย เป็นถนนลาดยางระยะทาง 8 กิโลเมตร การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านติดต่อกับตำบลอื่นๆ มีถนนติดต่อกันทุกหมู่บ้าน ส่วนมากจะใช้มอเตอร์ไซด์ สามล้อเครื่อง สำหรับการคมนาคม ติดต่อกับจังหวัดใช้รถโดยสารประจำทาง

6. การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์ย่อย 1 แห่ง
- สถานีโทรคมนาคมอื่นๆ (โทรศัพท์สาธารณะ) 10 แห่ง

การไฟฟ้า

- จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าเข้าถึง 10 แห่ง
- จำนวนประชากรที่ไม่ใช้ไฟฟ้า - แห่ง

ข้อมูลอื่นๆ

- ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น 300 คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ 2 รุ่น 90 คน
- กองทุนเพื่อความมั่นคงของชาติ 1 รุ่น 24 คน
- อาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง 2 รุ่น 250 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 2 4 รุ่น 218 คน

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

การรวมกลุ่มของประชาชน

กลุ่มทุกประเภท 17 กลุ่ม แยกประเภทกลุ่ม

- กลุ่มอาชีพ 5 กลุ่ม
 - กลุ่มออมทรัพย์ 10 กลุ่ม
 - กลุ่มอื่นๆ (กลุ่มเครดิตยูเนียนบ้านดอนทอย,กลุ่มเลี้ยงปลาในกระชังบ้านนาดอกไม้) 2 กลุ่ม
- จุดเด่นของพื้นที่

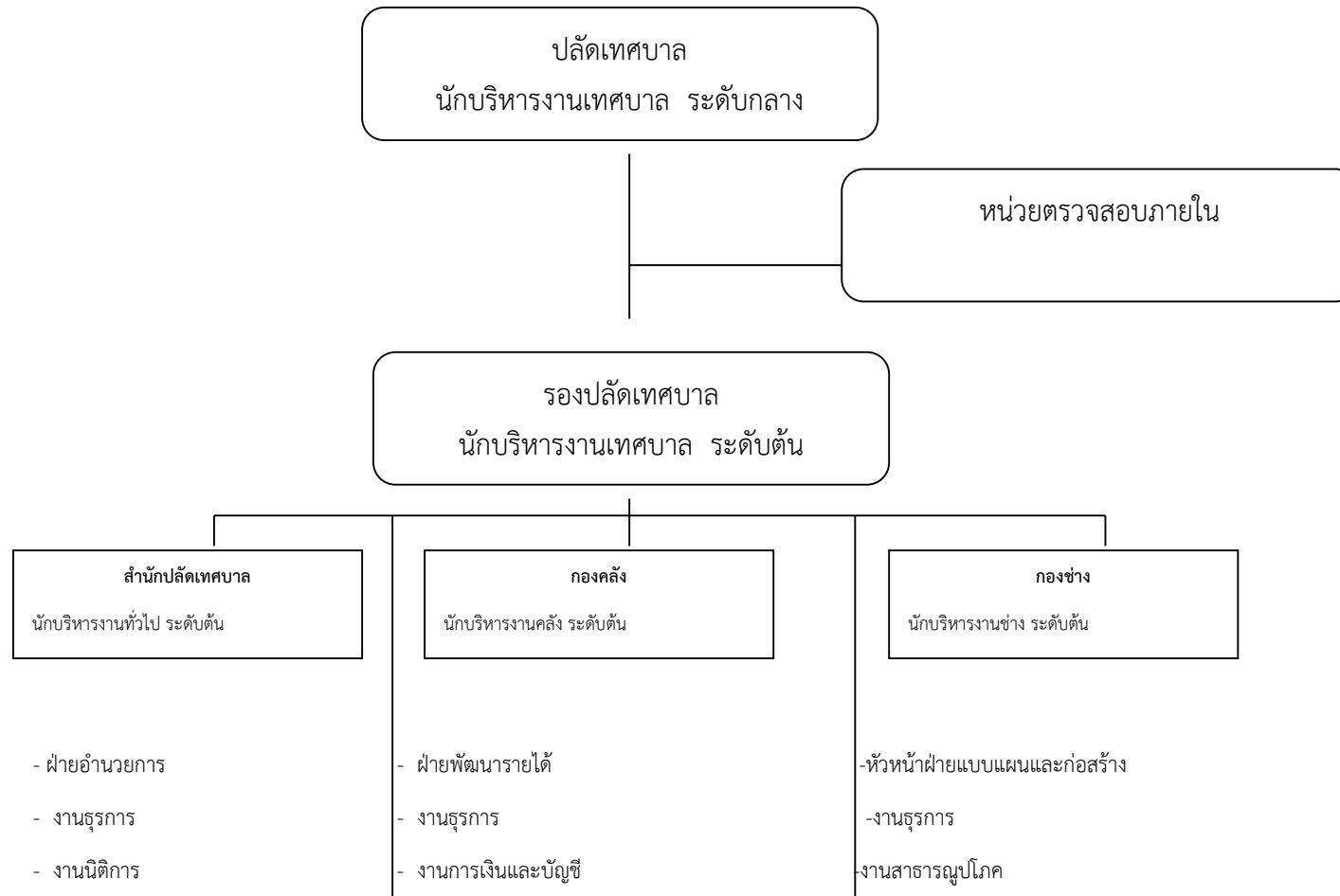
มีแม่น้ำสงคราม - ไหลผ่านหมู่บ้าน ได้แก่บ้านนาดอกไม้

งานประเพณี - ได้แก่ บุญเดือนสี่ และงานประเพณีต่างๆ นอกจากนี้ยัง มีการผลิตสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น การทอผ้าย้อมคราม มัดหมี่ การทำปลาร้า เป็นต้น

- ด้านการคมนาคม - สามารถติดต่อกันได้ทุกหมู่บ้าน แต่ถนนยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร
- ด้านไฟฟ้า - มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน มีโทรศัพท์ และที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง
- สถานศึกษา - มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 6 แห่ง
- มีโรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง
- โรงเรียนขยายโอกาส 1 แห่ง

ด้านสาธารณสุข - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล 1 แห่ง ที่พอจะรับมือกับการระบาดของโรค การดูแล อนามัยแม่ และเด็กการสร้างภูมิคุ้มกันโรคซึ่งจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในระดับหนึ่ง

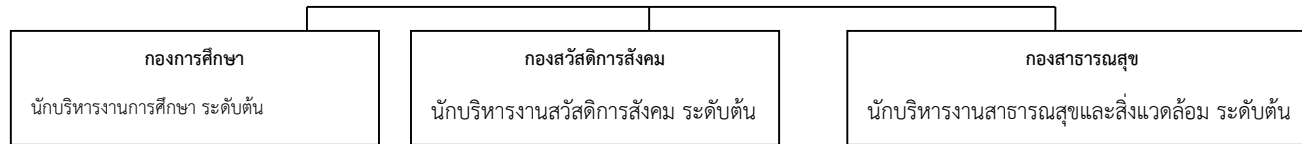
โครงสร้างส่วนราชการเทศบาล



- งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- งานการเจ้าหน้าที่
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

- งานวิศวกรรมโยธา
- งานสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ



- งานธุรการและการเงิน
- งานกีฬาและนันทนาการ
- งานการศึกษาและปฐมวัย
- งานการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย
- งานศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม
- และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- งานธุรการ
- งานพัฒนาชุมชน
- งานสังคมสงเคราะห์
- งานส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน

- งานธุรการ
- งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- งานส่งเสริมสุขภาพ
- งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

การให้บริการของเทศบาล

1. เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนามีศูนย์อินเทอร์เน็ตให้บริการฟรีเพื่อเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูล และให้ความรู้แก่บุคคลภายนอก

1.1 เพื่อให้มีที่ค้นหาหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ วารสาร บทความ เอกสารทางด้านวิชาการ ทางการบริหารด้านต่าง ๆ กฎหมาย ระเบียบของทางราชการ

1.2 เพื่อให้เป็นแหล่งศึกษา หาความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของทางราชการและ ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และลูกจ้าง ประชาชนโดยทั่วไปนักเรียน นักศึกษา

1.3 เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 และเป็น ศูนย์ข้อมูลของเทศบาล เปิดให้บริการ ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30 น - 16.30 น.

การจัดการขยะมูลฝอย

เทศบาลามี รถเก็บขนขยะมูลฝอย จำนวน 1 คัน และมีการจัดทำโครงการธนาคารขยะที่สามารถลดปริมาณขยะในพื้นที่ได้เป็นจำนวนมาก สามารถแก้ไขปัญหาขยะในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

ศูนย์บริการประชาชน

เทศบาลได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการในเรื่องการบริการสาธารณะต่างๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่างๆและ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนทั่วไป การบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ซึ่งสถานที่ตั้งของศูนย์บริการเทศบาล ได้จัดตั้งไว้ให้บริการบริเวณอาคารสำนักงานเทศบาลฯ และชั้นล่างของที่ว่าการอำเภออากาศอำนวย

การดับเพลิง

หรือการบรรเทาสาธารณภัย มีพนักงานดับเพลิงจำนวน 10 นาย แบ่งเป็นพนักงานสามัญ 4 นาย ลูกจ้างประจำ 8 นาย ลูกจ้างตามภารกิจ 6 นาย และมีรถยนต์ดับเพลิง 1 คัน วิทียุสสื่อสาร 10 เครื่อง น้ำยาดับเพลิงเคมี 10 เครื่อง ชุดผจญเพลิงในอาคารพร้อมเครื่องช่วยหายใจ 2 ชุด และมีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในโครงการการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจำนวน 211 คน

สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นใน 4 ปี ที่ผ่านมา

รายการ	รายรับจริง ปี 2556	รายรับจริง ปี 2557	รายรับจริง ปี 2558	รายรับจริง ปี 2559
รายรับตามงบประมาณรายรับ				
หมวดภาษีอากร	123,605.18	145,629.28	220,301.49	229,764.14
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ใบอนุญาต	254,595.87	237,926.65	230,252.29	231,871.45
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	192,791.79	244,678.36	215,532.52	134,723.91
หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์	768,360	796,648	836,622	911,570
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	427,435.23	326,370	394,368	55,892
หมวด(รัฐบาลจัดสรรให้)	17,213,940.34	17,192,608.45	18,095,567.20	188,274,55.74
หมวดเงินอุดหนุน	16,377,203	18,473,786	17,619,337	15,335,733
รวมเงินรายรับตามงบประมาณรายรับ	35,357,931.41	37,417,646.74	37,611,980.50	35,727,010.24
หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป(ที่ระบุวัตถุประสงค์)	15,590,540.25	14,037,041	15,755,228	13,960,700
รวมรายรับ	50,948,471.66	51,454,687.74	53,367,208.50	4,968,710.24
รายจ่าย	รายจ่ายจริง ปี 2556	รายจ่ายจริง ปี 2557	รายจ่ายจริง ปี 2558	รายจ่ายจริง ปี 2559
1 รายจ่ายงบกลาง	1,123,767	1,279,360	1,070,141	1,102,815
2 รายจ่ายของหน่วยงาน				
รายจ่ายประจำหมวดเงินเดือน/ค่าจ้างชั่วคราว	9,168,242.07	11,600,799	13,509,768	14,936,813

รายการ	รายรับจริง ปี 2556	รายรับจริง ปี 2557	รายรับจริง ปี 2558	รายรับจริง ปี 2559
หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	8,335,391.72	11485958.92	9,488,466.17	876733.71
หมวดค่าสาธารณูปโภค	684,820.61	913690.40	1,063,345.55	1,007,369.80
หมวดเงินอุดหนุน	2,516,799.04	4456418.56	4,016,676.30	3163000
รายจ่ายเพื่อการลงทุน - ค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	5,939,940	7,211,855	8,043,260	6,748,084

4	รายจ่ายจากเงินอุดหนุน (ที่ระบุดูประสงค์)				
	เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	15,590,540.25	14,037,041	15,755,228	13,960,700
	รวมรายจ่ายจากเงินอุดหนุน (ระบุดูประสงค์)	15,590,540.25	14,037,041	15,755,228	13,960,700
	รวมรายจ่ายทั้งสิ้น	43,359,500.69	50,985,122.88	52946885.02	49,686,118.51

2.14 การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามประเด็นการพัฒนาท้องถิ่น

ข้อบ่งชี้และปริมาณของปัญหา	พื้นที่เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	การคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต
1. ด้านเศรษฐกิจ 1) การประกอบอาชีพ - ขาดเงินทุนในการประกอบอาชีพ - ขาดความรู้ในการประกอบอาชีพ - ความไม่พร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการดำเนินงาน 2) ปัจจัยการผลิต - ต้นทุนการผลิตสูง - ราคาผลผลิตตกต่ำ	หมู่ที่ 1 - 10	กลุ่มเกษตรกร และ ประชาชนทั่วไป	ปัญหาลดลง เนื่องจากเทศบาล พยายามให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ให้แก่เกษตรกรอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านสังคม 1) สวัสดิการสังคม 2) ความร่วมมือ การรวมตัวภายในชุมชน 3) ความผูกพันในครอบครัว 4) การแพร่ระบาดของยาเสพติด	หมู่ที่ 1 - 10	เด็ก เยาวชน และ ประชาชนทั่วไป	ปัญหาเพิ่มขึ้น ครอบครัวขาดความใกล้ชิดอันเนื่องมาจาก ความจำเป็นทางเศรษฐกิจ
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 1) เส้นทางคมนาคม 2) ไฟฟ้า 3) การสื่อสาร 4) ระบบประปา	หมู่ที่ 1 - 10	ประชาชนทั่วไป	ปัญหาลดลง เนื่องจากเทศบาล พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ติดต่อกันมาเป็นเวลาหลายปีตามระดับความต้องการ ในพื้นที่

ข้อบ่งชี้และปริมาณของปัญหา	พื้นที่เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	การคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต
4. ด้านสาธารณสุข 1) โรคระบาดและโรคติดต่อต่าง ๆ 2) สุขภาพอนามัย 3) การบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน	หมู่ที่ 1 – 10	ประชาชนทั่วไป และ สัตว์เลี้ยง	ปัญหาลดลง โดยเทศบาลร่วมกับกองทุนหลักประกันสุขภาพตำบลสามัคคีพัฒนา จัดทำโครงการด้านสุขภาพ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนให้ตื่นตัวต่อการป้องกันโรคและในปัจจุบันประชาชนได้ให้ความสำคัญและสนใจเกี่ยวกับสุขภาพของตนเองมากยิ่งขึ้น
5. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม 1) คุณภาพการศึกษา 2) สถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ 3) วัดและศูนย์วัฒนธรรมในหมู่บ้าน 4) งานประเพณีต่าง ๆ	หมู่ที่ 1 - 10 สถาบันการศึกษาในเขตเทศบาล	เด็ก , เยาวชน และ ประชาชนทั่วไป	ปัญหาลดลง เนื่องจากรัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณด้านการศึกษามากขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพของบุคลากรผู้สอนและคุณภาพการศึกษาของเด็กเพิ่มขึ้น ส่วนด้านศาสนาและวัฒนธรรม ได้มีการจัดกิจกรรมสืบสานประเพณีท้องถิ่น เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีรดน้ำผู้สูงอายุ เป็นต้น
6. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 1) ปัญหาขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล 2) ขาดจิตสำนึกในการอนุรักษ์	หมู่ที่ 1 – 10	เยาวชน และ ประชาชนทั่วไป	ปัญหาลดลง เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาในการช่วยกันดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน
7. ด้านการเมือง การบริหาร 1) บุคลากร 2) เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี 3) ระบบการบริหารจัดการ	เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	พนักงานเทศบาล , ลูกจ้างและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	ปัญหาลดลง เนื่องจากเทศบาลมีการส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานจ้างได้เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ให้มีคุณธรรม จริยธรรม เพื่อเข้าสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบกับเทศบาลมีวิสัยทัศน์สำนักงานที่ทันสมัยและเพียงพอเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชน

2) การวิเคราะห์จุดแข็ง / จุดอ่อน / โอกาส / อุปสรรค (SWOT ANALYSIS) ของเทศบาล

วิเคราะห์ SWOT ภายในเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้าน	การวิเคราะห์จุดแข็ง (S = Strength)	การวิเคราะห์จุดอ่อน (W = Weakness)	การวิเคราะห์โอกาส (O = Opportunity)	การวิเคราะห์อุปสรรค (T = Threat)
เศรษฐกิจ	- มีกลุ่มอาชีพทอผ้าย้อมครามที่ทำรายได้ให้คนชุมชนได้จำนวนมาก - มีผลผลิตการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากปลา - พื้นที่สามารถปลูกข้าวได้ทั้งนาปีและนาปรัง - มีแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ - การคมนาคมขนส่งผลผลิตทางการเกษตรมีความสะดวก	- มีการใช้ปุ๋ยเคมี และสารเคมีในการกำจัดศัตรูพืช - เกษตรกรขาดความรู้ในการพัฒนาสินค้าและด้านการตลาด - ประชาชนขาดวินัยด้านการเงิน เกิดปัญหาหนี้สินทั้งในและนอกระบบ - ปัญหาการขาดแคลนแรงงานด้านการเกษตร	- โครงการสนับสนุนสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ - โครงการส่งเสริมทุนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และธุรกิจชุมชนอื่น ๆ	- ราคาผลผลิตตกต่ำ - ปัจจัยการผลิตหรือต้นทุนการผลิตสูง - ภาวะเศรษฐกิจของโลกและของประเทศตกต่ำ - อัตราดอกเบี้ยตกต่ำ - การเกิดภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย
สังคม	- มีองค์กรชุมชน เช่น กรรมการหมู่บ้าน กลุ่มสตรี อสม./กองทุนหมู่บ้าน/ อปพร. ฯลฯ - ครอบครัวมีความรัก มีความอบอุ่น - ประชาชนมีอาชีพที่มั่นคง ไม่เกิดการว่างงาน - หน่วยงานราชการทุกภาคส่วนมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือ - ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	- งบประมาณมีจำนวนจำกัดในการเร่งการพัฒนา ทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างช้า ๆ - การให้ความสำคัญในการพัฒนาส่งเสริมด้านสังคมยังน้อยอยู่	- รัฐบาลมีนโยบายในการปราบปรามและแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างจริงจัง - แนวทางการพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เน้น “คน” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา - ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี - นโยบายรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต	- ความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เน้นทางด้านวัตถุนิยมมากกว่าด้านจิตใจ - การแข่งขันทางสังคมเพื่อความอยู่รอด - วัฒนธรรมทางตะวันตกเข้ามามีบทบาทต่อแนวความคิดและวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน
โครงสร้างพื้นฐาน	- การคมนาคมมีความสะดวกรวดเร็ว	- ประชาชนยังขาดจิตสำนึกในการ	- การถ่ายโอนงาน งบประมาณจาก	- การเกิดภัยน้ำท่วมทำให้ถนนได้

ด้าน	การวิเคราะห์จุดแข็ง (S = Strength)	การวิเคราะห์จุดอ่อน (W = Weakness)	การวิเคราะห์โอกาส (O = Opportunity)	การวิเคราะห์อุปสรรค (T = Threat)
	- มีระบบสาธารณสุขที่เพียงพอ - การให้ความสำคัญด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน - มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	- ร่วมกันดูแล รักษาทรัพย์สิน สาธารณประโยชน์ - การก่อสร้างยังไม่ได้มาตรฐาน	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านโครงสร้างพื้นฐาน	- รับการชำรุดเสียหาย - รถบรรทุกที่มีบรรทุกน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดวิ่งผ่าน
ทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อม	- มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ - มีรถเก็บขยะ และ ให้การบริหารจัดการเก็บขยะภายในตำบล	- ขาดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - มลภาวะเสื่อมโทรม - การให้บริการจัดเก็บขยะยังไม่ทั่วถึง	- การรณรงค์ ส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน	- เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาไม่มีโรงงานจึงไม่มีปัญหามลภาวะเป็นพิษ
สาธารณสุข การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	- มีสถานให้บริการด้านสาธารณสุข - มีความพร้อมด้านบุคลากรในการให้บริการสาธารณสุข - ประชาชนให้ความสำคัญ สนใจดูแลรักษาสุขภาพร่างกายมากขึ้น - มีการจัดงานเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นเป็นประจำ - มีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่หลากหลาย - มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น - เด็กได้เข้ารับการศึกษตามเกณฑ์ - มีสถานศึกษาที่มีความพร้อมในการ	- ประชาชนมีการออกกำลังกายน้อย - ประชาชนได้รับการบริการสาธารณสุขยังไม่ทั่วถึง - ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อใช้ในการศึกษาเพิ่มเติม - อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนไม่พร้อม - คนให้ความสนใจในศาสนา วัฒนธรรมลดน้อยลง	- นโยบายรัฐบาลตามโครงการบัตรประกันสุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรค - การถ่ายโอนตามโครงการต่าง ๆ เช่น อาหารเสริม (นม) โรงเรียน อาหารกลางวัน สื่อการเรียนการสอน - การขยายโอกาสทางการศึกษา - กฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี	- การระบาดของโรคติดต่อ - ทิศทางนโยบายการปฏิรูปการศึกษายังไม่ชัดเจน - ค่านิยมและวัฒนธรรมของสังคมที่เปลี่ยนแปลง

ด้าน	การวิเคราะห์จุดแข็ง (S = Strength)	การวิเคราะห์จุดอ่อน (W = Weakness)	การวิเคราะห์โอกาส (O = Opportunity)	การวิเคราะห์อุปสรรค (T = Threat)
	รองรับนักเรียน			
การเมือง การบริหาร จัดการ	- สมาชิกสภาเทศบาลมีการประสานงานร่วมกันทำงานไม่มีความขัดแย้ง - การบริหารงานมีนโยบายที่ดีและดำเนินการตามนโยบายที่ได้วางไว้ - การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีและรวดเร็ว - บุคลากรรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ - เทศบาลมีความอิสระในการดำเนินงาน การบริหารงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันทีที่	- ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ตรวจสอบการทำงานมีน้อย - บุคลากรมีไม่เพียงพอ - ระบบการบริหารงานในองค์กรยังมีปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้าง - ความไม่พร้อม ไม่เข้าใจ ในการรับ การถ่ายโอน ซึ่งมีความสับสนและยุ่งยากอยู่บ้าง - อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ยังไม่เพียงพอต่อความจำเป็นและต้องการ	- กฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - มีการถ่ายโอนงาน งบประมาณ และบุคลากรลงสู่ท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น - การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน	- ขั้นตอนและวิธีการถ่ายโอนที่มีความยุ่งยากและเกิดความสับสนในทางปฏิบัติ - การมีอคติ ความไม่เชื่อมั่นในการบริหารงานของเทศบาล - ข้อจำกัดด้านระเบียบและกฎหมายต่าง ๆ

2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตย เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. 2553: 4; สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3)

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเริญในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539)

2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 3-5) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่ตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถ

บริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 5-6 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: 2539) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒนกุล (2553: 7-8 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: 2539) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 7-8) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุษฎีภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (1985: 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

วาทีนิ ไส้จ้อ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 13-14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการเต็มความต้องการ ถูก ชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

Wolman (1973 อ้างใน ภาณุตา ชัยปัญญา: 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

Heider (1953 อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: 2540) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความเชื่อ ค่านิยม

2. สิ่งแวดล้อม
3. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
4. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
5. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
6. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
7. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
8. การมีผลตอบแทน
9. ความคาดหวัง
10. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
11. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ถึงสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายและคำนิยามดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 8 อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: 44-45) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มิก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมี วัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐ จะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้ จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออ ำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 8) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

สมิต สัมฤทธิ์ (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการท าให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐบาลทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 15-16) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กร

ประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยี่ห้อผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งที่ต้องจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ
4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อธิษาคย์ของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นเรื่องอื้ออานวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สมชัย วุฒิปรีชา (2534) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก 4 ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. การทำงานที่ไม่มีแผน
2. ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
5. ขาดการติดตามงาน
6. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
7. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
8. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหิดล (2560: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะห้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะห้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.05 รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.90 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.43 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.39 และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 97.35 ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2560) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี

โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2561 : บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 งานบริการใน 3 ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิทยาลัยนครราชสีมา (2561: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 8,915 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{8,915}{1 + 8,915 (0.05)^2} = 399.95$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 400 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

คะแนน 5	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน 4	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	อยู่ในระดับ	มาก
คะแนน 3	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน 2	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	อยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน 1	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง
3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ ประกอบด้วยหัวหน้าทีมทำงาน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน และนักศึกษาจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำแบบสอบถามไว้จำนวน 400 ชุด เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ทั้ง 4 ด้าน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (ร้อยละ Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ รักดีวัฒนะกุล, 2549)

สูตร	P	=	$\frac{f \times 100}{n}$
เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

สูตร	$\bar{X}$	=	$\frac{\sum x}{n}$
เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนข้อมูล

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

สูตร	S.D.	=	$\frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$
เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละ ในกลุ่มตัวอย่าง
	$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

4. หาค่า

ความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จากสูตรครอนบาช (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 1 สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ

α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
n	แทน	จำนวนข้อของแบบทดสอบ
S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ
S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข

4.1.3 ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการ งานรายได้หรือภาษี

4.1.4 ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา โดยจำแนกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจตามสัดส่วนของประชากรของแต่ละหมู่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามหมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้ ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือหมู่ที่ 3 บ้านดอนทอยและหมู่ที่ 4 บ้านหนองผือตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิงร้อยละ 2 และอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แล้วอายุระหว่าง 41 -60 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาอายุระหว่าง 21 - 40 ปี เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77 ทั้งนี้เมื่อจำแนกตามความถี่ของการรับบริการจากเทศบาลตำบลสามัคคี พบว่า ส่วนใหญ่รับบริการ 1 ครั้ง/ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาคือรับบริการ 6 ครั้งขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 20 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามหมู่บ้าน	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
	หมู่ 1 บ้านถ้ำเต่า	39	9.8
	หมู่ 2 บ้านโนนจำปา	33	8.3
	หมู่ 3 บ้านดอนทอย	47	11.8
	หมู่ 4 บ้านหนองผือ	45	11.3
	หมู่ 5 บ้านนาดอกไม้	48	12.0
	หมู่ 6 บ้านหนองสนุก	40	10.0
	หมู่ 7 บ้านหนองสามขา	38	9.5
	หมู่ 8 บ้านนาดอกไม้	41	10.3
	หมู่ 9 บ้านสามัคคี	33	8.3
	หมู่ 10 บ้านโนนจำปา	36	9.0
	รวม	400	100.0
จำแนกตามเพศ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
	ชาย	204	51.0
	หญิง	196	49.0
	รวม	400	100.0
จำแนกตามอายุ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
	อายุไม่เกิน 20 ปี	33	8.3
	อายุระหว่าง 21 - 40 ปี	89	22.3
	อายุระหว่าง 41 - 60 ปี	199	49.8
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	79	19.8
	รวม	400	100.0
จำแนกตามการศึกษา	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
	ประถมศึกษา	121	30.3
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19	4.8
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	176	44.0
	ปวส.	76	19.0
	ปริญญาตรี	8	2.0
	รวม	400	100
จำแนกตามอาชีพ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
	เกษตรกร	308	77.0
	ผู้ประกอบการ	21	5.3
	ข้าราชการ	11	2.8

จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	55	13.8
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.0
	ธุรกิจส่วนตัว	1	.3
	รวม	400	100
	ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
	1 ครั้ง/ปี	296	74.0
	2 – 3 ครั้ง/ปี	2	.5
	4-5 ครั้ง/ปี	22	5.5
	6 ครั้งขึ้นไป/ปี	80	20.0
	รวม	400	100

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.05 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็นโดยพึงพอใจประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการและมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.44 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็นมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ดีและสะดวกตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.13 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็นโดยพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลสามัคคี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.24 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4 ประเด็นคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ประเด็นคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.24 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.97	.178	99.35	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.83	.376	96.60	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.85	.355	97.05	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.83	.381	96.65	มากที่สุด

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.67	.473	93.30	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.67	.472	93.35	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.80	.628	96.05	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.80	.401	96.00	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.72	.450	94.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.68	.466	93.65	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.69	.464	93.75	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.61	.488	92.20	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	400	4.59	.492	91.80	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.61	.488	92.25	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.67	.388	93.44	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.60	.492	91.90	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.53	.510	90.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.83	.412	96.65	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.87	.342	97.30	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.76	.618	95.13	มากที่สุด

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.73	.443	94.65	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.47	.499	89.3	มาก
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.50	.501	89.95	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.51	.500	90.3	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.87	.334	97.45	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.62	0.478	92.33	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	400	4.71	0.383	94.24	มากที่สุด

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานงานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาอำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านการสาธารณสุข เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.56 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้

ขั้นตอนการให้บริการระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน และมีความสะดวกในการให้บริการตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ของงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.66 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.01 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนน้อมดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการและมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.37 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการงานงานด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.92	.279	98.30	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.88	.325	97.60	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.93	.251	98.65	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.94	.248	98.80	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.96	.202	99.15	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.94	.233	98.85	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.93	.62819	98.56	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.88	.331	97.50	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.89	.310	97.85	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.93	.255	98.60	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.90	.297	98.05	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.81	.397	96.10	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.86	.353	97.10	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.92	.272	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.88	.38756	97.66	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.91	.283	98.25	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.96	.225	99.15	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.95	.283	98.95	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.92	.275	98.35	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.99	.086	99.85	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.97	.156	99.50	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.95	.61800	99.01	มากที่สุด

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.97	.184	99.30	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.94	.247	98.70	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.95	.223	98.95	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.91	.47814	98.25	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	400	4.92	.38346	98.37	มากที่สุด

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.74 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับช้อน มีความชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.18 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ประเด็น คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่แล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 ประเด็น คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.99 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และทั้งนี้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.91 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานรายได้หรือภาษี ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.71 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานรายได้หรือภาษี

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.93	.251	98.65	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.69	.462	93.85	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.71	.455	94.15	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.73	.450	94.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	400	4.69	.464	93.75	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.67	.470	93.45	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.74	.628	94.74	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	400	4.78	.418	95.50	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.41	.492	88.20	มาก
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.35	.477	86.95	มาก
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.32	.467	86.40	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.34	.474	86.80	มาก
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.37	.482	87.30	มาก
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.31	.461	86.10	มาก
เฉลี่ย	400	4.41	.388	88.18	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.57	.495	91.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.40	.501	88.05	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.90	.350	97.95	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.88	.328	97.55	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.88	.328	97.55	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.87	.337	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.75	.618	94.99	มากที่สุด

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.77	.425	95.30	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.54	.499	90.75	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.56	.497	91.15	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.55	.498	91.00	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.82	.387	96.35	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.65	.478	92.91	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	400	4.64	.245	92.71	มากที่สุด

4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.74 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.98 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.35 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.22 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.97	.171	99.40	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.94	.238	98.80	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.91	.290	98.15	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.93	.269	98.55	มากที่สุด

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.94	.238	98.80	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.96	.208	99.10	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.94	.62819	98.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.88	.322	97.65	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.90	.307	97.90	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.90	.307	97.90	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.87	.339	97.35	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	400	4.90	.304	97.95	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.91	.283	98.25	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.89	.316	97.74	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.93	.260	98.55	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.94	.262	98.75	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.93	.305	98.65	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.95	.213	99.05	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.97	.164	99.45	มากที่สุด

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.97	.171	99.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.95	.618	98.98	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปลผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.91	.290	98.15	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.93	.251	98.65	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.92	.275	98.35	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.83	.376	96.60	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.75	.434	95.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.87	.478	97.35	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	400	4.91	.245	98.22	มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.25 โดยประชาชนพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.35 โดยประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

งานรายได้หรือภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.75 โดยประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

สรุปความพึงพอใจในภาพรวม ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในกระบวนการให้บริการทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน ประเด็นความพึงพอใจ	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งานด้าน สาธารณสุข	งานรายได้ หรือภาษี	งานป้องกัน และบรรเทาสา ธารณภัย	เฉลี่ย
ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	4.93	4.74	4.94	4.85
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	4.88	4.41	4.89	4.71
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	4.95	4.75	4.95	4.85
ด้านอาคารสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	4.62	4.91	4.65	4.87	4.76
คะแนนเฉลี่ย	4.71	4.92	4.64	4.91	4.80
คิดเป็นร้อยละ	94.25	98.35	92.75	98.25	95.90
สรุประดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

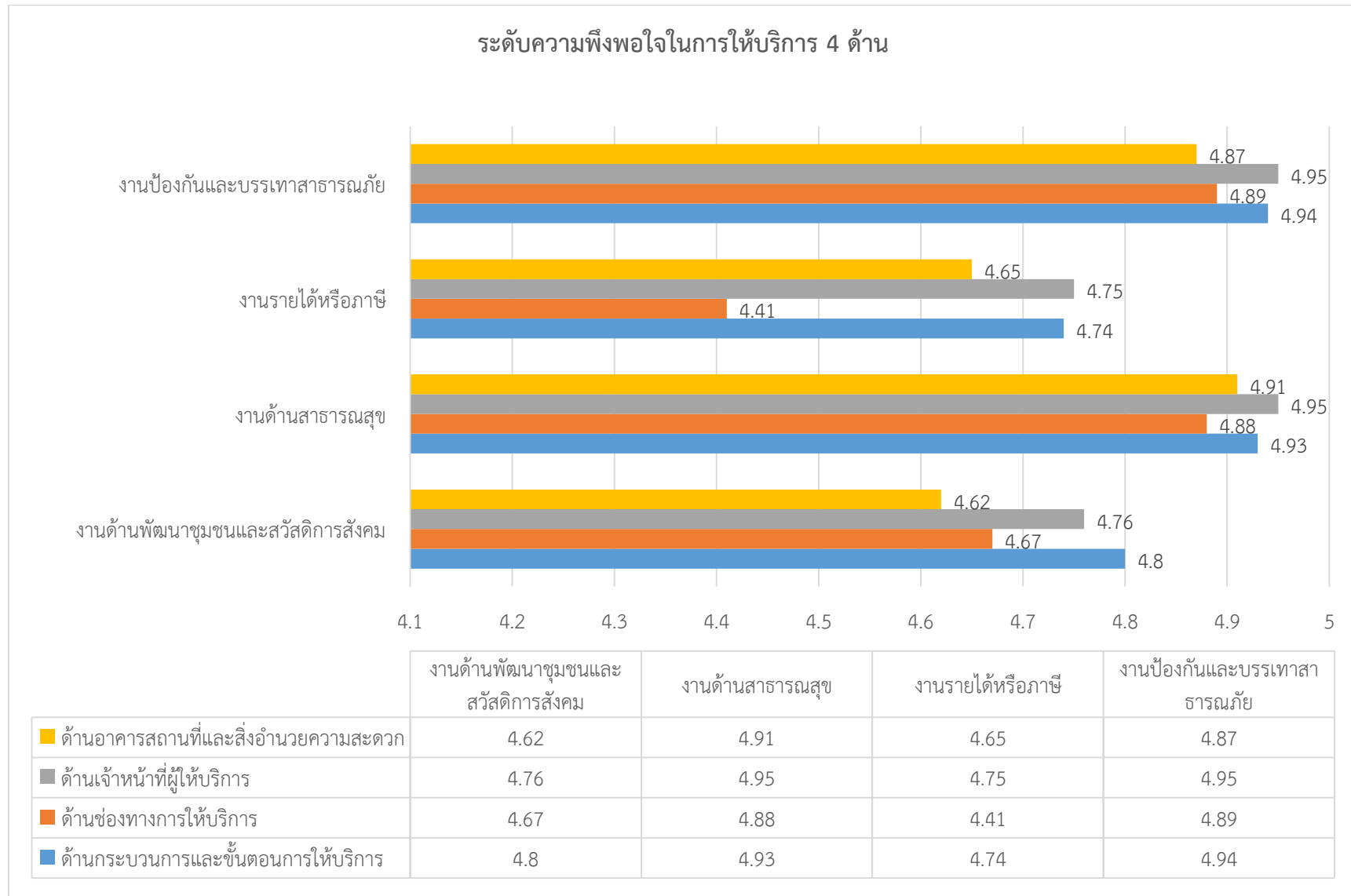
5.1.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ งานด้านสาธารณสุข มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ งานป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย งานรายได้หรือภาษี และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ

สรุป จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาในการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 2 และด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 3

ภาพที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน



5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.2.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.25 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 3 และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 4

5.2.2 งานงานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีและรายได้ ในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.35 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับ 2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 3 และ ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 4

5.2.3 งานรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.75 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับ 2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 3 และ ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 4

5.2.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้บริการ เป็นอันดับ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 3 และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 4

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90

5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

จากการลงพื้นที่ประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการดำเนินงานจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร พบปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ให้ข้อมูล ในการพื้นที่ของรับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ระบบสาธารณูปโภคน้ำประปาในหมู่บ้านทุกหมู่บ้านของพื้นที่ตำบลสามัคคีพัฒนา ประสบปัญหาน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค และคุณภาพน้ำยังไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากมีการปนเปื้อนดิน น้ำไม่มีความสะอาด ซึ่งเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ชาวบ้านมีความต้องการให้ดำเนินการแก้ไข
2. ถนนในหมู่บ้านโดยเริ่มจากบ้านดอนทอยหนองสนุก เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งเนื่องจากถนนไม่มีไหล่ทาง ชาวบ้านเสนอแนะให้มีการเพิ่มช่องจราจรสำหรับผู้เดินเท้าสำหรับเด็ก คนชรา และคนในหมู่บ้าน และทางเดินจักรยาน ซึ่งการปรับปรุงดังกล่าวเป็นการปรับปรุงในระยะยาวต้องมีการประชาคมร่วมกันกับชาวบ้านในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
3. ปัญหาน้ำทางการเกษตรไม่เพียงพอ ชาวบ้านมีความต้องการให้ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา หาแนวทางแก้ไข และเตรียมความพร้อมในการรับมือ ภัยแล้ง เนื่องจากในปี 2562 ประชากรในพื้นที่ตำบลสามัคคีพัฒนา ประสบปัญหาน้ำเพื่อการเกษตรไม่เพียงพอ
4. ปัญหาไฟส่องสว่าง ชาวบ้านมีความต้องการไฟฟ้าสว่างตามสี่แยก หรือตามถนนที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและความปลอดภัยของชาวบ้านในช่วงกลางคืน เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของชาวบ้านในพื้นที่ตำบลสามัคคีพัฒนา

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๕๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

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

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไมชิติ	ศรีภูธร	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร		รองประธาน
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร		กรรมการ
๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ		กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		กรรมการ
๖. นางจุฑามาศ	ทือรัมย์	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวชลาลัย	เห่งน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

ความเรียบร้อย

ดำเนินการได้

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถ

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเมธ	เป้าธรรม	กรรมการ
๓. อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๔. อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๕. อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๖. อาจารย์พยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๗. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๘. อาจารย์สิตลา	วงศ์ภาพสินธุ์	กรรมการ
๙. อาจารย์อติตยา	อุ้นจันท์	กรรมการ
๑๐. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรณย์	กรรมการ
๑๑. อาจารย์อนุชาติ	ไชยทองศรี	กรรมการ
๑๒. อาจารย์หทัยรัตน์	หอมไกรลาศ	กรรมการ
๑๓. อาจารย์ทิพวรรณ	ศิริมาตร	กรรมการ
๑๔. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
๑๕. อาจารย์วรรณิดา	สารีคำ	กรรมการ
๑๖. อาจารย์มานิตย์	सानอก	กรรมการ
๑๗. อาจารย์สมพงษ์	วะทันติ	กรรมการ
๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์	ขาวทอง	กรรมการ
๑๙. อาจารย์เดียนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๒๐. นางจุฬามาศ	ทีอรัม	กรรมการ
๒๑. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๒๒. อาจารย์พัชรี	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๒๓. อาจารย์พุทธชาติ	ทองโคตร	กรรมการ
๒๔. อาจารย์สุตาพรรณ	อาจกล้า	กรรมการ
๒๕. อาจารย์สำเนียง	อุณพัฒน์	กรรมการ
๒๖. อาจารย์ศรีบุญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๒๗. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๒๘. อาจารย์วิระชัย	จรบุรณย์	กรรมการ
๒๙. นางสาวจันทิศา	แก้วทองมี	กรรมการ
๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
๓๑. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๓๒. อาจารย์จิรวรรณ	ศุภโกศล	กรรมการ

๓๓. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๓๔. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ้ง	กรรมการ
๓๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๓๖. อาจารย์สุนันท์	แก้วอาษา	กรรมการ
๓๗. อาจารย์ชัยญาพัชญ์	จงจิตเจริญชัย	กรรมการ
๓๘. อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
๓๙. อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๔๐. อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๔๑. อาจารย์ทรงยุทธ	ตันวัน	กรรมการ
๔๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ พ.ต.ธเนศวร์อุดม	จุมพลหล้า	กรรมการ
๔๓. อาจารย์ประสิทธิ์	خارะ	กรรมการ
๔๔. อาจารย์ภัทรวรรณ	ล้ำาญเลข	กรรมการ
๔๕. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๔๖. นายวุฒิพงษ์	ฮามวงศ์	กรรมการ
๔๗. รองศาสตราจารย์ น.สพ.ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๔๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๔๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์พล	พรอเนก	กรรมการ
๕๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ
๕๑. นายพิเชษฐ	เทพำรุ่ง	กรรมการ
๕๒. นางสาวกมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๕๓. นางสาวมิ่งกมล	หงษาวงศ์	กรรมการ
๕๔. นางสาวพิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๕๕. นางนุชจริย	สตาจค์รัตน์	กรรมการ
๕๖. นางสาวราลักษณ์	เกตุไพบูลย์	กรรมการ
๕๗. นางสาววาสนา	สกุลโพน	กรรมการ
๕๘. นางดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๕๙. นางสาวธัญญา	ปากเพียร	กรรมการ
๖๐. นายสยาม	ประจูดทะศรี	กรรมการ
๖๑. นายมติ	นารามย์	กรรมการ
๖๒. อาจารย์ปานิสร	ประจูดทะศรี	กรรมการ
๖๓. นางสาวพนิดา	ไครลามเมา	กรรมการ
๖๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรศ	เมตตะอำรงค์	กรรมการ
๖๕. นางสาวภาณิชา	สัตนาโค	กรรมการ

๖๖.นางสาวชลาลัย

เห้าน้อย

กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

๓. คณะกรรมการประสานงาน

- | | | |
|-----------------|------------|---------------------|
| ๑. นางสาวชลาลัย | เห้าน้อย | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางจุฑามาศ | ที่อร่าม | กรรมการ |
| ๓. นายทรงศิลป์ | ประทุมวงษ์ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวนฤมล | สัทโส | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและข้อเสนอโครงการ

๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวณมล	สัพโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวชลาลัย	เห่งน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

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

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์เมษิต ศรีภูธร)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาล
ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดตาก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ.....เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา.....

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของ.....เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา..... เพื่อนำข้อมูลไปใช้
ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึง
ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคี
พัฒนา.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์
ในการพัฒนาการให้บริการของ.....เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา.....เป็นอย่างยิ่งคำตอบ
ของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีการทบทวนท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ อายุไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ ปวส.
☐ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ ผู้ประกอบการ

☐ ข้าราชการ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่นๆ
6. ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ระดับความพึงพอใจ 5 คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด 2 คะแนน คือ พึงพอใจน้อย
 4 คะแนน คือ พึงพอใจมาก 1 คะแนน คือ พึงพอใจน้อยที่สุด
 3 คะแนน คือ พึงพอใจปานกลาง

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข	งานรายได้หรือภาษี	งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
	2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ				
	3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
	4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
	5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ				
	6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง				
ด้านช่องทางการให้บริการ					
	1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
	2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร				
	3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง				
	4. มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ				
	5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ				
	6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก				
	7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม				
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่				

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
		งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข	งานรายได้หรือ ภาษี	งานป้องกัน บรรเทาสา ธารณภัย
	3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ				
	4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ				
	5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				
	6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ				
	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
	1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
	2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ไห่ศัพทส์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ				
	3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด				
	4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ				
	5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

This image shows a full page of primary-ruled notebook paper. It features multiple sets of horizontal lines designed to guide young learners' handwriting. Each set consists of three lines: two solid outer lines defining the height of capital letters, and a dashed middle line indicating where lowercase letters should sit. These sets are repeated vertically down the entire page, providing ample space for practicing letter formation and simple writing exercises.

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ข้อมูล

หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ 1 บ้านถ้ำเต่า	39	9.8
หมู่ 2 บ้านโนนจำปา	33	8.3
หมู่ 3 บ้านดอนทอย	47	11.8
หมู่ 4 บ้านหนองฝือ	45	11.3
หมู่ 5 บ้านนาดอกไม้	48	12.0
หมู่ 6 บ้านหนองสนุก	40	10.0
หมู่ 7 บ้านหนองสามขา	38	9.5
หมู่ 8 บ้านนาดอกไม้	41	10.3
หมู่ 9 บ้านสามัคคี	33	8.3
หมู่ 10 บ้านโนนจำปา	36	9.0
ผลรวม	400	100.0

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	204	51.0
หญิง	196	49.0
ผลรวม	400	100.0

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	57	14.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	5.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	239	59.8
ปวส.	83	20.8
ผลรวม	400	100.0

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	282	70.5
ผู้ประกอบการ	21	5.3
ข้าราชการ	68	17.0
นักเรียน/นักศึกษา	24	6.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.0
ธุรกิจส่วนตัว	1	.3

ผลรวม	400	100.0
-------	-----	-------

ความถี่ของการรับบริการใน 1 รอบปี	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	296	74.0
2 – 3 ครั้ง/ปี	2	.5
4-5 ครั้ง/ปี	22	5.5
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	80	20.0
Total	400	100.0

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคม

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	N	Mean	Std. Deviation	ร้อยละ	แปลผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.97	.178	99.35	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.83	.376	96.60	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.85	.355	97.05	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.83	.381	96.65	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.67	.473	93.30	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.67	.472	93.35	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.80	.628	96.05	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	N	Mean	Std. Deviation	คิดเป็นร้อยละ	แปลผล
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.80	.401	96.00	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.72	.450	94.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.68	.466	93.65	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.69	.464	93.75	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.61	.488	92.20	มากที่สุด

2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.59	.492	91.80	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.61	.488	92.25	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.67	.388	93.44	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	N	Mean	Std. Deviation	คิดเป็นร้อยละ	แปรผล
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.60	.492	91.90	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.53	.510	90.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.83	.412	96.65	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.87	.342	97.30	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.76	.618	95.125	มากที่สุด

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

	N	Mean	Std. Deviation	คิดเป็นร้อยละ	แปรผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.73	.443	94.65	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.47	.499	89.3	มาก
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.50	.501	89.95	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.51	.500	90.3	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.87	.334	97.45	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.62	0.478	92.33	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	400	4.71	0.38	94.24	มากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.92	.279	98.30	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.88	.325	97.60	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.93	.251	98.65	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	400	4.94	.248	98.80	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.96	.202	99.15	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.94	.233	98.85	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.93	.62819	98.56	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	400	4.88	.331	97.50	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	400	4.89	.310	97.85	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.93	.255	98.60	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	400	4.90	.297	98.05	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.81	.397	96.10	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	400	4.86	.353	97.10	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.92	.272	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.88	.38756	97.66	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.91	.283	98.25	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	400	4.96	.225	99.15	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	400	4.95	.283	98.95	มากที่สุด

3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม	400	4.92	.275	98.35	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	400	4.99	.086	99.85	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่	400	4.97	.156	99.50	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.95	.61800	99.01	มากที่สุด

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

	N	Mean	Std. Deviation	ร้อยละ	แปรผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.97	.184	99.30	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.94	.247	98.70	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.95	.223	98.95	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.91	.47814	98.25	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	400	4.92	.38346	98.37	มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.93	.251	98.65	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.69	.462	93.85	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.71	.455	94.15	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	400	4.73	.450	94.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง ต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.69	.464	93.75	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.67	.470	93.45	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.74	.628	94.74	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.78	.418	95.50	มากที่สุด

2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	400	4.41	.492	88.20	มาก
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.35	.477	86.95	มาก
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	400	4.32	.467	86.40	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.34	.474	86.80	มาก
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	400	4.37	.482	87.30	มาก
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.31	.461	86.10	มาก
เฉลี่ย	400	4.41	.388	88.18	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.57	.495	91.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	400	4.40	.501	88.05	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	400	4.90	.350	97.95	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.88	.328	97.55	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.88	.328	97.55	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.87	.337	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.75	.618	94.99	มากที่สุด

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.77	.425	95.30	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.54	.499	90.75	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.56	.497	91.15	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.55	.498	91.00	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.82	.387	96.35	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.65	.478	92.91	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	400	4.64	.245	92.71	มากที่สุด

งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	400	4.97	.171	99.40	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	400	4.94	.238	98.80	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	400	4.91	.290	98.15	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	400	4.93	.269	98.55	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง ต่อความต้องการผู้รับบริการ	400	4.94	.238	98.80	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	400	4.96	.208	99.10	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.94	.62819	98.80	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	400	4.88	.322	97.65	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	400	4.90	.307	97.90	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	400	4.90	.307	97.90	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	400	4.86	.350	97.15	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	400	4.87	.339	97.35	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	400	4.90	.304	97.95	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	400	4.91	.283	98.25	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.89	.316	97.74	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	400	4.93	.260	98.55	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	400	4.94	.262	98.75	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	400	4.93	.305	98.65	มากที่สุด

3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	400	4.95	.213	99.05	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	400	4.97	.164	99.45	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	400	4.97	.171	99.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.95	.618	98.98	มากที่สุด

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
รายการ	N	Mean	Std.	ร้อยละ	แปรผล
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	400	4.91	.290	98.15	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	400	4.93	.251	98.65	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	400	4.92	.275	98.35	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	400	4.83	.376	96.60	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	400	4.75	.434	95.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	400	4.87	.478	97.35	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	400	4.91	.245	98.22	มากที่สุด

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร



รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 43 น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. 100 น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. 72 น.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. 44 น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. 60 น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. 42 น.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 151 น.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ ภัคดิวัฒน์กุล. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- Mullins L.J. (1969). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.
- Taro Yamane. (1967). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.